

Microsoft Enterprise-tjänster

Tjänstebeskrivning

September 2022

Innehållsförteckning

1	Om det här dokumentet	1
2	Microsoft Företagstjänster	1
2.1	Planeringstjänster	1
2.2	Implementeringstjänster	1
2.3	Underhållstjänster	1
2.4	Optimeringstjänster	1
2.5	Utbildningstjänster	1
3	Konsulttjänster	2
3.1	Så här köper du tjänsten	2
3.2	Anpassade konsulttjänster	2
3.3	Paketerade konsulttjänster	3
3.4	Tjänstebeskrivning	3
3.4.1	Planeringstjänster	3
3.4.2	Implementeringstjänster	5
3.4.3	Optimeringstjänster	5
3.5	Friskrivningar och begränsningar	5
3.6	Ditt ansvar	6
4	Supporttjänster	7
4.1	Så här köper du tjänsten	7
4.2	Paketbeskrivningar	7
4.2.1	Företagsomfattande paket	7
4.2.2	Utökade lösningar	8
4.3	Tjänstebeskrivning	8
4.3.1	Proaktiva tjänster	9
4.3.2	Hantering av tjänstleveranser	11
4.3.3	Reaktiva tjänster	13
4.4	Utökade tjänster	15
4.4.1	Designated Support Engineering	15
4.4.2	Premier Ultimate	16
4.4.3	Third Tier Support	17
4.5	Utökade lösningar	17
4.5.1	Verksamhetskritisk support	17
4.5.2	Snabb respons	17

4.5.3 Azure-händelsehantering.....	18
4.6 Partnersupportlösningar.....	20
4.7 Globala supportlösningar.....	21
4.8 Ytterligare allmänna villkor.....	22
4.9 Ditt ansvar	25

1 Om det här dokumentet

Tjänstebeskrivningen för Microsoft Enterprise-tjänster tillhandahåller information om de professionella tjänster som du kan köpa från Microsoft.

Läs beskrivningarna av de tjänster som du köper, inklusive eventuella förutsättningar, friskrivningar, begränsningar och ditt ansvar. Tjänsterna du köper visas i Enterprise Services-Arbetsordern (Arbetsordern) eller i annat Statement of Services som refererar till och införlivar detta dokument.

Alla tjänster som beskrivs i det här dokumentet är inte tillgängliga globalt. Kontakta din Microsoft Services-representant om du vill veta mer om vilka tjänster du kan köpa i ditt land. Tillgängliga tjänster kan ändras utan föregående meddelande.

2 Microsoft Företagstjänster

Med Microsoft Företagstjänster får du snabbare avkastning på dina teknikinvesteringar. Dessa tjänster är tillgängliga under faserna för planering, implementering, underhåll och optimering under teknikens livscykel och tillhandahåller data, mobilitet, produktivitet och datorlösningar för din lokala, molnbaserade och hybrida IT-infrastruktur. Microsoft tillhandahåller proaktiva tjänster inom följande kategorier:

2.1 Planeringstjänster

Planeringstjänster används för utvärderingar och granskningar av nuvarande infrastruktur, data, program och säkerhetsmiljö för att underlätta planeringen av åtgärder, uppgradering, migrering, distribution eller lösningssimplementering baserat på dina önskade resultat.

2.2 Implementeringstjänster

Implementeringstjänster tillhandahåller teknisk expertis och expertis inom projektledning för att påskynda design, distribution, migrering, uppgradering och implementering av Microsofts tekniklösningar.

2.3 Underhållstjänster

Underhållstjänster hjälper till att förebygga problem i din Microsoft-miljö och schemaläggs vanligtvis före tjänstleveransen för att bidra till att säkerställa resurstillgänglighet.

2.4 Optimeringstjänster

Optimeringstjänster fokuserar på målen med optimal användning av kundens teknikinvestering. Dessa tjänster kan omfatta fjärradministrering av molntjänster, optimering av slutanvändares antagande av Microsoft-produkters funktioner och säkerställa stark säkerhet och identitet.

2.5 Utbildningstjänster

Utbildningstjänster tillhandahåller utbildning som förbättrar supportpersonalens tekniska och operativa färdigheter genom instruktioner antingen på plats, online eller på begäran.

3 Konsulttjänster

Enterprise Services konsulttjänster (konsulttjänster) är projektbaserade uppdrag som tillhandahåller tjänster med anknytning till planering, implementering och antagande av lösningarna som påskyndar kundernas avkastning på sina IT-investeringar. Dessa uppdrag omfattar tjänster baserade på Microsofts produkter och teknik inom lösningar för digital strategi, arkitektur, planering, uppgraderingar, migrering, distribution, programutveckling och datainsikt.

3.1 Så här köper du tjänsten

Konsulttjänster är tillgängliga som projektbaserade, omfattningsbestämda anpassade uppdrag eller som i förväg omfattningsbestämda Paketerade tjänster enligt beskrivningen nedan:

Tjänst	Definition
Anpassade konsulttjänster	Ett anpassat uppdrag med en kundspecifik omfattning av tjänster, tidslinjer och/eller milstolpar för unika lösningar.
Paketerade konsulttjänster	Ett uppdrag med i förväg omfattningsbestämda slutprodukter som hanterar många vanliga affärsscenarier.

Nyckel:  visar artiklar som kan finnas med i din Arbetsorder.

3.2 Anpassade konsulttjänster

Nedan anges tillgängliga anpassningsbara tjänstlösningar. Enterprise Services-Arbetsordern (ESWO) eller en arbetsbeskrivning (SOW) innehåller utförlig information om anpassade konsulttjänsters omfattning.

Program och infrastruktur – Molntjänster är en grundläggande del av arbetet med den digitala omställningen i alla organisationer.

Microsofts tjänster för Moderna program ger snabbare utdelning med minskad risk vid modernisering och integrering av program. Molnet utnyttjas för att hjälpa till att nå ut till kunder genom flera kanaler och på vilken enhet som helst.

Med lösningar för Cloud Productivity hjälper vi organisationer att planera, implementera och bygga upplevelser som förbättrar kommunikationen, samarbetet och fördjupar kundrelationerna i syfte att skapa affärsinsikter så att organisationerna kan få ut så mycket som möjligt av sin Office 365-investering.

Data och artificiell intelligens (AI) – Kärnvalutan för moderna företag är förmågan att konvertera data till AI som ökar konkurrenskraften.

Microsofts tjänster för Företagsinsikter hjälper utvecklare och organisationer att på ett överskådligt sätt fokusera på AI i syfte att förutse, implementera och skapa stöd för lösningar för företag och IT-organisationer som ger tillgång till insikter om data med hjälp av produkter som Azure Database Power BI, Office och SQL Server.

Affärsprogram – Få hjälp med affärsprogram som utgör en del av en ansluten datamiljö, vilket möjliggör AI och business intelligence och samtidigt underlättar digitaliseringen av verksamhetskritiska funktioner, däribland relationsförsäljning, talang- och personalprocesser, verksamheter och kundtjänst.

Microsoft har ett brett utbud av konsulttjänster för Microsoft Dynamics 365 för kundengagemang som omfattar försäljning, service och marknadsföring för att hjälpa kunder omvandla relationer till intäkter genom att dra nytta av digital information i varje affär. Konsulttjänster för Microsoft Dynamics 365 Unified Operations hjälper kunderna att öka tillväxttakten genom optimerade verksamheter och datadrivna beslut på en global skala i realtid.

Modern arbetsplats – Vid förändringar p arbetsplatsen kan Microsoft hjälpa till att göra din IT-miljö snabbare och samtidigt ge företagets anställda verktyg som hjälper dem att vara mer produktiva.

Våra erbjudanden om konsulttjänster för enheter och mobilitet gör det möjligt för företag och IT-ledare att utveckla och implementera företagsomfattande strategier för mobilitets- och enhetshantering som underlättar djupare och kraftigare förbindelser med anställda och kunder.

Tjänster för datacenter- och molninfrastruktur integrerar även teknik, personal och processer för att hjälpa IT-avdelningen omvandla datacenter till strategiska affärstillgångar utifrån dess specifika verksamhetsbehov. Tillsammans med säkerhets- och identitetstjänster tillhandahåller vi också strategier och lösningar för att skydda IT-infrastruktur, applikationer och data från interna och externa hot.

3.3 Paketerade konsulttjänster

Microsofts erbjuder konsulttjänster för många vanliga affärsscenarier baserat på Microsofts erfarenhet av planering, driftsättning och implementering av Microsofts produkter, teknik och processer. Tjänsterna nedan erbjuds i en fördefinierad arbetsomfattning med en fast löptid och tillhörande pris.

3.4 Tjänstebeskrivning

3.4.1 Planeringstjänster

🔗 **Arkitekturtjänster:** En utvärdering av dina mål för antagande av onlinetjänster som ger vägledning, planering och åtgärder. Denna utvärdering bidrar till att skapa bättre anpassning av dina team och miljöer enligt bästa praxis för onlinetjänsternas arkitektur.

Programmet för digitala rådgivningstjänster: Digitala rådgivningstjänster kombinerar digitala rådgivare som har bransch- och affärsexpertis med Microsofts erfarenheter och innovationsstrategier för att organisationer ska kunna nå sina digitala mål. Som partner med sina kunder driver digitala rådgivare ett förändringsprogram för att bygga den digitala verksamheten.

Digitala rådgivningstjänster kan köpas i paket om ca 200, 400, 800 eller 1 600 timmars uppdrag med en rådgivare på antingen del- eller heltid. Microsofts team för tjänstleverans, inklusive resurser från Microsofts Services Centers of Excellence, kompletterar leveransen med ämnesexpertis eller ger dig råd om rekommenderat utförande och specifik vägledning för Microsoft-teknik.

Följande Digital Advisory Services-åtagandepaket är också tillgängliga:

🔗 **Digital Advisory Digital Ready-paket:** Ett uppdrag lett av en digital rådgivare med fokus på affärsdesign och förändringsprocess för att driva digital omvandling som en del av kundens föränderliga affärsmodeller.

🔗 **Konceptgranskning:** Ett uppdrag som ger bevis så att kunden kan bedöma genomförbarheten av en föreslagen teknisk lösning. Beviset kan vara i formen av fungerande prototyper, dokument och utformningar, men är vanligtvis inte slutprodukter redo för produktion.

Lösningsplanering: Strukturerade uppdrag för att bistå och vägleda dig genom implementeringsplaneringen för distribution av Microsoft-teknik på plats eller i molnbaserade eller hybrida miljöer. Dessa tjänster kan även innefatta en analys av design, säkerhet, IT-drift eller ändringshantering avseende dina Microsoft-tekniker för att bidra till en mer resultatgivande implementering. Vid tjänstens avslutande kan du få en rapport som innehåller den tekniska analysen och planen för en lösningssimplementering.

🔗 **Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** Utformade för att hjälpa organisationer planera effektiv distribution av Visual Studio. Dessa uppdrag kan användas för att hjälpa till att utveckla en distributionsplan och strategier för antagande av Visual Studio.

🔗 **Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS):** Flerdagarsuppdrag som omfattar utbildning, demonstrationer och distributionsplanering. De kan fokusera på att aktivera Azure lagringslösningar, migrera program till Microsoft Azure Infrastructure Services, implementera företagsmobilitet, implementera Microsoft Operations Management Suite eller implementera scenarier för utveckling och testning på virtuella maskiner från Microsoft Azure.

🔗 **Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** Tjänster för distributionsplanering som erbjuder en mängd olika planeringsverktyg och fördefinierade uppdrag med fokus på hur du distribuerar Office 365, Office eller Windows.

🔗 **Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** Planeringstjänster för implementering av eller uppgradering till Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online eller implementering av en ERP-lösning (Enterprise Resource Planning) med Microsoft Dynamics AX.

🔗 **Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):** Dessa tjänster är utformade för att hjälpa organisationer planera för distribution av Skype för företag eller Exchange. Dessa tjänster tillhandahåller distributionsplanering för arkitektoniska och operationella aspekter av Microsoft Skype för företag eller Microsoft Exchange.

🔗 **Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS):** Utformade för att hjälpa till att planera effektiva implementeringar av Systems Center, Windows Server och Hyper-V. Dessa uppdrag erbjuder en mängd olika planeringstjänster för uppgraderingar, migreringar, påskyndad hantering och virtualiseringsdistributioner samt implementering av enhetlig enhetshantering.

🔗 **SQL Server Deployment Planning Services (SSDPS):** Tjänsterna är tillgängliga som flerdagarsuppdrag med fokus på aktiviteter som uppgradering till SQL Server, distribution av SQL Server Business Intelligence och migrering till SQL Server.

🔗 **SharePoint Deployment Planning Services (SDPS):** Dessa tjänster fokuserar på leverans av uppdrag för distributionsplanering av SharePoint och SharePoint Online och kan omfatta Office 365 FastTrack-planering, lösningssplanering för Project and Portfolio management (PPM) och distributionsplanering för SharePoint.

🔗 **Användarupplevelse:** Tjänster som levererar en användarupplevelse för ditt utbud av företagsprogram, med expertis inom Storyboarding, Rörlig grafik, Etnografisk forskning, Personlig och scenariobaserad analys, UX-strategi och design, Visuell design, Utveckling av användargränssnitt, Test av användbarhet och Överväganden för tillgänglighet.

3.4.2 Implementeringstjänster

🔗 **Projektleddning:** En tjänst för att tillhandahålla ledning och översikt över ditt projekt, program eller uppdrag för att säkerställa lyckad leverans.

🔗 **Lösningssarkitektur:** En tjänst för att tillhandahålla arkitektur och design för din lösning, baserat på referensarkitekturer för Microsofts teknik.

🔗 **Lösningssleverans:** En tjänst för att tillhandahålla teknisk implementering, inklusive utveckling, konfiguration, migrering, uppgradering och distribution av lösningen baserat på Microsoft-teknik och deras integrering i kundens miljöer.

3.4.3 Optimeringstjänster

🔗 **Antagandetjänster:** Antagandetjänster tillhandahåller en grupp tjänster som hjälper dig att utvärdera din organisations förmåga att ändra, övervaka och optimera ändringar kopplade till ditt Microsoft-teknikköp. Detta inkluderar rådgivning i utvecklingen och realisering av din antagandestrategi avseende förändringens mänskliga sida. Kunderna har åtkomst till resurser med expertis, kunskap och Microsofts tillhörande rekommenderade förfaranden för att stödja implementeringsprogrammet.

🔗 **Hantering av IT-tjänster:** En serie tjänster som har utformats för att hjälpa dig utveckla din ursprungliga IT-miljö med hjälp av moderna tillvägagångssätt för tjänsthantering och som möjliggör bättre innovation, flexibilitet och kvalitet samt lägre driftkostnader. Moderna tjänster för hantering av IT-tjänster kan levereras genom rådgivning på plats, på distans eller genom workshoppar för att säkerställa att processerna för övervakning, incidenthantering eller service desk är optimerade för hantering av dynamiken i molnbaserade tjänster vid flyttning av ett program eller en tjänst till molnet.

🔗 **Säkerhetstjänster:** Microsofts portfölj av säkerhetslösningar inkluderar fyra fokusområden: molnsäkerhet och identitet, mobilitet, förbättrat skydd av information och säker infrastruktur. Säkerhetstjänsterna hjälper kunder att förstå hur man skyddar och skapar innovation i sin IT-infrastruktur, sina program och data mot interna och externa hot.

3.5 Friskrivningar och begränsningar

Vår leverans av tjänsterna baseras på följande friskrivningar och begränsningar:

- Digitala rådgivningstjänster består enbart av rådgivning och vägledning som endast rör distributionen och användningen av Microsoft-teknik.
- Produktlicenser ingår inte i konsulttjänsterna och måste köpas separat.
- Digitala rådgivningstjänster omfattar inte produktdistribution, problemlösning, eller break fix-support eller granskning av källkod som inte härrör från Microsoft, eller konsultation rörande teknik eller arkitektur förutom de tjänster som beskrivs ovan.
- För källkod som inte härrör från Microsoft begränsas våra tjänster till en analys av binära data, som till exempel en processdump eller nätverksövervakningsspår.
- För överenskomna besök på plats från Microsoft-arkitekter eller tjänstteam som inte är betalda i förväg faktureras du för rimliga rese- och boendekostnader.
- Alla inköpta GitHub konsulttjänster tillhandahålls av GitHub, Inc., ett helägt dotterbolag till Microsoft Corporation. Oaktat eventuella motstridiga lydelse i din Arbetsorder kommer

GitHubs sekretesspolicy som finns tillgänglig på https://aka.ms/github_privacy och GitHubs dataskyddstillägg och säkerhetsbilaga som finns på https://aka.ms/github_dpa att gälla för din upphandling av GitHubs konsulttjänster.

3.6 Ditt ansvar

För att konsultuppdrag ska bli framgångsrika och för att vi ska kunna uppfylla våra skyldigheter är vi beroende av ditt engagemang under hela giltighetsperioden, inklusive, men inte begränsat till:

- Att dina representanter, IT-personal och resurser ska vara tillgängliga, inklusive maskinvara, programvara, Internetanslutning och kontorsutrymme.
- Att du i tid tillhandahåller korrekt och komplett information som efterfrågas av teamet för tjänstleverans.
- Tillgång till information om ditt företag.
- Att du snabbt och effektivt utför de uppgifter som tilldelats dig.
- Lämpliga beslut och godkännanden från din styrelse.
- Betalning för resor och kostnader som uppstår för dina anställda eller underleverantörer.

4 Supporttjänster

Microsoft Premier Support Services (supporttjänster) är en grupp omfattande tjänster för företagsupport som bidrar till att sänka kostnaderna, öka produktiviteten och använda teknik för att skapa nya affärsmöjligheter för alla stadier i IT-livscykeln. Supporttjänsterna omfattar:

- Proactive-tjänster som bidrar till att bibehålla och förbättra tillståndet i din IT-infrastruktur och IT-verksamhet.
- Hantering av tjänstleveranser som underlättar planering och implementering
- Prioriterade problemlösningstjänster dygnet runt som kan tillhandahålla snabba åtgärder för att minimera stilleståndstid

4.1 Så här köper du tjänsten

Supporttjänster finns som paket eller som enskilda tjänster enligt ett befintligt supportavtal med Enterprise Services-Arbetsorder, enligt nedan:

Tjänst	Definition
Företagspaket	En kombination av tjänster som erbjuder support för alla kommersiella Microsoft-produkter och/eller onlinetjänster som stöds och används på ditt företag. Anpassningsbara och fasta paket finns tillgängliga.
Enhanced solution-paket	Ett paket med supporttjänster som omfattar en viss Microsoft-produkt eller kundens IT-system. Tillgängligt med det anpassningsbara paketet.

4.2 Paketbeskrivningar

4.2.1 Företagsomfattande paket

Alternativen för företagspaket innefattar: Anpassningsbara (skräddarsydda för att uppfylla dina krav) eller Fasta paket (fördefinierade tjänster).

Anpassningsbara paket

Ett supportpaket anpassas med artiklarna nedan för att uppfylla dina krav.

Artikel	Tillgängliga tjänster
Proaktiva tjänster	De tjänster som beskrivs i avsnitt 4.3.1 "Proaktiva tjänster" är tillgängliga för ditt supportpaket
Hantering av tjänstleveranser	Ingår i alla paket.

	Leveransmodell och servicenivå anpassas efter vad som står i avsnitt 4.3.2 "Hantering av tjänsteleveranser"
Reaktiva tjänster	De tjänster som beskrivs i avsnitt 4.3.3 "Reaktiva tjänster" är tillgängliga för ditt supportpaket
Utökade tjänster	Ytterligare tjänster som beskrivs i avsnitt 4.4 "Utökade tjänster" är tillgängliga för ditt supportpaket

Fast paket

Ett startpaket med supporttjänster för ett år

Artikel	Tjänster som ingår
Proaktiva tjänster	En "Risk and Health Assessment Program as a Service"
Hantering av tjänstleveranser	En grundnivå av tjänsten ingår och tillhandahålls genom en gruppmodell, efter vad som står i avsnitt 4.3.2, "Hantering av tjänstleveranser"
Reaktiva tjänster	Upp till 20 timmars "Problemlösningssupport"

4.2.2 Utökade lösningar

Utökade lösningspaket omfattar en viss Microsoft-produkt eller kundens IT-system. Tillgängliga tjänster anges nedan.

Artikel	Beskrivning
Verksamhetskritisk support	Ger en högre nivå av stöd för en definierad grupp Microsoft-produkter som ingår i din(a) verksamhetskritiska affärlösning(ar) och presenteras i avsnitt 4.5.1 "Verksamhetskritisk support"
Snabb respons	Ger snabbare reaktiv support för dina molntjänster och introduceras i avsnitt 4.5.2 "Snabb respons"
Azure-händelsehantering	Ger förbättrad proaktiv och reaktiv support under kunders kritiska Azure-händelser

4.3 Tjänstebeskrivning

De tjänster som kombineras i ditt Premier Support-paket beskrivs i det här avsnittet.

4.3.1 Proaktiva tjänster

Proaktiva tjänster bidrar till att förebygga problem i din Microsoft-miljö. För att säkerställa tillgänglighet av resurser och leverans under löptiden för den tillämpliga Arbetsordern bör proaktiva tjänster schemaläggas i tid. Följande Proaktiva tjänster finns tillgängliga enligt nedan eller enligt beskrivningen i din Arbetsorder.

Planeringstjänster

Konceptgranskning: Ett uppdrag som ger bevis så att kunden kan bedöma genomförbarheten av en föreslagen teknisk lösning. Beviset kan vara i formen av fungerande prototyper, dokument och utformningar, men är vanligtvis inte slutprodukter redo för produktion.

Implementeringstjänster

Onboardingstjänster: Ett direktuppdrag med en Microsoft-resurs för hjälp med distribution, migrering, uppgradering eller funktionsutveckling. Detta kan omfatta hjälp med planering och validering av teknikdemonstration eller produktionsbelastning med Microsoft-produkter.

Underhållstjänster

Utvärderingsprogram: En utvärdering av design, teknisk implementering, drift eller ändringshantering avseende din Microsoft-teknik jämfört med Microsofts rekommenderade metoder. Vid utvärderingens utgång kommer Microsoft-resursen att arbeta direkt med dig för att åtgärda eventuella problem och tillhandahålla en rapport som innehåller den tekniska utvärderingen av din miljö. Rapporten kan innehålla en åtgärdsplan.

Hälsokontroll: En utvärderingsgranskning av implementeringen av din Microsoft-teknik jämfört med våra rekommenderade metoder. En Microsoft-resurs planerar Health Check-kontrollen med dig, utför granskningen, analyserar data och levererar en rapport när tjänsten är slutförd.

Offline Assessment: En automatiserad utvärdering av din implementering av Microsoft-teknik med data insamlade via fjärranslutning eller av en Microsoft-resurs på plats i dina lokaler. Insamlade data analyseras av Microsoft med verktyg som finns på plats och vi tillhandahåller en rapport av vad vi kommit fram till och rekommendationer för åtgärder.

Proactive monitoring: Vi tillhandahåller övervakningsverktyg för tekniska operationer och rekommendationer för att finjustera dina hanteringsprocesser för serverincidenter. Denna tjänst hjälper dig att skapa incidentmatriser, genomföra stora incidentgranskningar och utarbeta ett varaktigt tekniskt team.

Proactive Operations Programs (POP): En granskning tillsammans med din personal av processer för planering, design, implementering eller drift jämfört med Microsofts rekommenderade metoder. Granskningen görs antingen på plats eller på distans av en Microsoft-resurs.

Risk and Health Assessment Program som en tjänst (RAP as a Service): En automatiserad utvärdering av din implementering av Microsoft-teknik med fjärrinsamlade data. Insamlade data analyseras av Microsoft för att skapa en rapport om brister som innehåller rekommendationer för åtgärder.

Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus): RAP as a Service tillhandahålls och följs upp med en anpassad systemoptimeringsworkshop hos dig (i upp till två dagar) som är inriktad på åtgärdsplanering och kunskapsöverföring.

Optimeringstjänster

Antagandetjänster: Antagandetjänster tillhandahåller en grupp tjänster som hjälper dig att utvärdera din organisations förmåga att ändra, övervaka och optimera ändringar kopplade till ditt Microsoft-teknikköp. Detta inkluderar stöd i utvecklingen och genomförandet av din antagningsstrategi för förändringens mänskliga sida. Kunderna har åtkomst till resurser med expertis, kunskap och Microsofts tillhörande rekommenderade förfaranden för att stödja implementeringsprogrammet.

Utvecklingsinriktade tjänster: Tjänster för att hjälpa din personal skapa, distribuera och underhålla program skapade med Microsoft-teknik.

Hantering av IT-tjänster: En serie tjänster som har utformats för att hjälpa dig utveckla din ursprungliga IT-miljö med hjälp av moderna tillvägagångssätt för tjänsthantering och som möjliggör bättre innovation, flexibilitet och kvalitet samt lägre driftkostnader. Moderna tjänster för hantering av IT-tjänster kan levereras genom rådgivning på plats, på distans eller genom workshoppar för att säkerställa att processerna för övervakning, incidenthantering eller service desk är optimerade för hantering av dynamiken i molnbaserade tjänster vid förflyttning av ett program eller en tjänst till molnet. Hantering av IT-tjänster kan utgöra en del av ett anpassat program för supporttjänster, som tillhandahålls mot en extra avgift och kan definieras i ett tillägg och refereras i din Arbetsorder.

Labbtjänster: Om detta är tillgängligt i ditt land kan Microsoft ge dig tillgång till en labbanläggning för att hjälpa dig med produktutveckling, benchmarking, testning, prototyper och migrationsaktiviteter för Microsofts produkter.

Åtgärdstjänster: Direktuppdrag med en Microsoft-resurs för att åtgärda brister som konstaterats under en Utvärderingstjänst. Varaktigheten för varje tjänst anges i dagar på din Arbetsorder och levereras i samarbete med din tekniska personal.

Säkerhetstjänster: Microsofts portfölj av säkerhetslösningar inkluderar fyra fokusområden: molnsäkerhet och identitet, mobilitet, förbättrat skydd av information och säker infrastruktur. Säkerhetstjänsterna hjälper kunder att förstå hur man skyddar och skapar innovation i sin IT-infrastruktur, sina program och data mot interna och externa hot. Säkerhetstjänster kan ingå som ett element i ett skräddarsytt program med supporttjänster, tillgängligt mot en extra avgift och definieras i ett tillägg som finns i din Arbetsorder.

Utbildningstjänster

Chalk Talks: Korta interaktiva tjänster, vanligtvis endagssessioner, som omfattar produkt- och supportämnen i form av föreläsningar och demonstrationer som hålls av en Microsoft-resurs, antingen personligen eller online.

Utbildning på begäran: En prenumerationstjänst som ger tillgång till en samling online-utbildningsmaterial från ett workshopbibliotek som utvecklats av Microsoft. Prenumerationer säljs per plats.

Webbsändningar: Microsofts värdbaserade utbildningssessioner finns i en rad ämnen om support och Microsofts teknik som visas live online. Webbsändningar kan köpas per deltagare eller som en dedikerad leverans till ditt företag, enligt vad som anges på din Arbetsorder.

Workshops: Tekniska, praktiska utbildningar på avancerad nivå som är tillgängliga för en rad Microsoft support- och teknikfrågor som hålls av en Microsoft-resurs antingen personligen eller online. Workshops kan köpas per deltagare eller som en dedikerad leverans till ditt företag, enligt

vad som anges på din Arbetsorder. Workshoppar får inte spelas in utan Microsofts uttryckliga och skriftliga medgivande.

Anpassade proaktiva tjänster: Ett åtagande med vår personal för att få tjänster, efter din ledning, som inte på annat sätt beskrivs i det här dokumentet, personligen eller på nätet. Detta samarbete mäts och prissätts i dagar. Fokusområdena för dessa anpassade och proaktiva tjänster är:

- Underhållstjänster
- Optimeringstjänster
- Utbildningstjänster

Support Assistance: Där det är tillämpligt kan proaktiva tjänster säljas som en del av dina Support Assistance-timmar. Dessa timmar kan bytas ut mot en eller flera proaktiva tjänster som beskrivs ovan, till de aktuella priserna hos din Microsoft Services-representant. Efter schemaläggning av proaktiva tjänster drar vi av lämpligt antal Support Assistance-timmar från ditt saldo, avrundat till närmaste hel timme, för att täcka värdet av den dagliga avgiften eller den fasta avgiften för tjänsten. Om du beställer en typ av Support Assistance-tjänst och vill byta den mot en annan, kan du tillämpa de timmar som redan köpts för en alternativ tjänst, om sådana finns och om din service delivery manager godkänner detta.

Proaktiv Accelerator: En resursdriven tjänst från Microsoft som består av en omfattande uppsättning aktiviteter för att hjälpa dig att uppnå ett tekniskt resultat eller ett verksamhetsresultat baserat på mål för att eliminera driftsättningsrisker, öka tillgänglighet eller optimera lösningens prestanda. Med hjälp av en programmatisk metod kommer Microsoft-resursen att fastställa den uppsättning aktiviteter som krävs för åtagandet, vilket kan inkludera, men inte är begränsat till, lämplig gap-analys, integration, optimering, kunskapsöverföring, designvalidering och implementeringsplan

4.3.2 Hantering av tjänstleveranser

Hantering av tjänstleveranser

Alla Premier Supportpaket samordnas och initieras av en serviceleveransansvarig. För Premier Support for Developer och utvecklingsfokuserade paket, tillhandahålls din tjänstleveranshantering av en applikationsutvecklingsresurs med bred kompetens inom utvecklingsbranschen och förståelse för utvecklingsteknik. Denna leverans kan förfinas baserat på leveransmodell, servicenivå och geografi. Om det inte anges något annat på din Arbetsorder är leveransmodellen Designated och servicenivån är Core.

Leveransmodell

Artikel	Definition
Pooled	Fjärrhjälp som tillhandahålls av en grupp personer
Designated	Tillhandahålls på deltidsbasis, antingen på plats eller på distans, med en namngiven person som även tillhandahåller tjänster till andra Microsoft Premier Support-kunder
Dedicated	Tillhandahålls, antingen på plats eller på distans, med en namngiven person som endast arbetar med en enda Microsoft Premier Support-kund

Tjänstenivåer

Artikel	Definition
Core	Innefattar allmän samordning, plus en tjänstintroduktion, tjänsteleveransplanering, tjänstgranskningar, kritiska säkerhetsråd, incidenthantering, krishantering och informationstjänster och hantering av tjänsteprenumerationer
Standard	Omfattar alla Core-tjänster plus en första utvärdering och åtgärdsplanering
Extended	Innefattar alla Standard-tjänster, plus livscykelmedvetenhet för Microsofts produkter eller onlinetjänster, incidenttrendanalys och råd, samt processledning

Information om omfattningen

Följande tjänster finns tillgängliga för alla kunder som köper tjänsteleveranshantering på Core-nivå:

Tjänstintroduktion: En översikt av Premier Support-tjänsterna, inklusive en förklaring av hur man väljer och planerar förebyggande tjänster och en demonstration av hur man loggar assisterade reaktiva supportfrågor och använder tillgängliga verktyg.

Leveransplanering för tjänsten: Premier Support-tjänsterna innehåller en anpassad serviceplan för att avgöra hur och när tjänster ska användas genom att samarbeta med ditt team om dina affärs- och IT-prioriteringar, inklusive din molnresa.

Tjänstgranskningar: Vi granskar löpande den gångna periodens tjänster, rapporterar vad som har levererats och förbättrats, ser över dina synpunkter och diskuterar eventuella åtgärder eller justeringar som kan krävas. Dessa granskningar kan bestå av vanliga lägesrapporter och virtuella möten eller statusmöten på plats (om detta är möjligt).

Rådgivningssupport om viktig säkerhet: Meddelande om viktiga säkerhetsbulletiner från Microsoft. Om du har en Designated eller Dedicated serviceleveransansvarig, får du hjälp av honom/henne att utvärdera vilken effekt den här informationen har på din IT-infrastruktur.

Hantering av incidenter: Tillsyn genom vår tjänsteleverantör avseende supportincidenter för att skapa en snabb lösning och hög kvalitet för supportleveransen. Det kan inkludera utveckling av planer för incidentrespons, identifiering av en primär kontaktperson för statusuppdateringar vid incidenter och lättare orsaksanalys efter att en incident har inträffat. Om du har onlinetjänster kan detta inkludera en sammanfattning av orsaken till incidenten och servicenivåavtalet (SLA).

Hantering av kriser: Dygnetrunkontakt avseende problem och kommunikation från ditt tjänsteleverantörsteam vid situationer där du upplever kritisk företagspåverkan.

Informationstjänster: Leverans av nyhetsbrev, webbplatser och resurser som fokuserar på Microsofts produkter och tjänster som är relevanta för din miljö. Kan innefatta support och driftinformation om Microsoft-tekniker, felsökningsverktyg och referenser till artiklar i kunskapsbasen.

Hantering av tjänsteprenumeration: För kunder med onlinetjänster kan en Microsoft-resurs hjälpa till med eskaleringen av problem som är relaterade till dina prenumerationer på onlinetjänster och svara på frågor om fakturering, kontotillgång och SLA-krediter.

Kunder som köper en tjänst på standardnivå får tjänsterna på Core-nivå plus följande tjänster:

Första utvärdering: En utvärdering för att identifiera tjänstebehov inom IT-verksamhetens miljö som hjälper till att bygga en åtgärdsplan för att uppnå önskad status för IT-verksamheten. För kunder med onlinetjänster kan din serviceleveransansvarige analysera vilken infrastruktur som krävs på plats för att ansluta användare till onlinetjänsten. Dessutom samarbetar den serviceleveransansvarige med din personal för att dokumentera risker som kan påverka anslutningsmöjligheterna och föreslår möjlig riskbegränsning.

Åtgärdsplanering: En konsolidering av förbättringsåtgärder enligt resultaten av proaktiva bedömningar. Dessa resultat dokumenteras som råd till förbättringar med tillhörande åtgärder inom din serviceplan. Uppföljning äger rum genom schemalagda tjänstgranskningar.

Onsite Service Delivery Management: Besök på plats från din service delivery manager finns tillgängligt och kan kräva en extra avgift per besök. Erbjudandet gäller under förutsättning att Microsofts resurser finns tillgängliga.

Kunder som köper en tjänst på Extended-nivå får tjänsterna som listas på Core- och standardnivåerna, plus följande tjänster:

Incidenttrendanalys och rådgivning: En eller flera granskningar av din incidenthistorik med fokus på personal, processer och tekniska aspekter av incidenter som har hög affärspåverkan som vi loggar och som rör någon Microsoft-teknik som stöds. Resultaten av granskningen resulterar i rekommendationer om verksamhetsförbättrande aktiviteter, personalens beredskap och tekniska förändringar som alla fokuserar på att hjälpa dig att sänka dina IT-driftkostnader.

Processledning: Grundläggande information om rekommenderade processer tillhandahålls.

4.3.3 Reaktiva tjänster

Reaktiva tjänster hjälper till att lösa problem i din Microsoft-miljö och används vanligtvis på begäran och kan innehålla en kombination av följande tjänster:

Problemlösningsstöd (Problem Resolution Support, PRS): Hjälper avseende problem med specifika symptom som uppstått vid användning av Microsoft-produkter, inklusive felsökning av ett specifikt problem, felmeddelande eller funktioner som inte fungerar såsom avsetts för Microsoft-produkter. Definitioner av allvarlighetsgrad, Microsofts beräknade initiala svarstider, och krav på inlämning anges i "[Tabell: Incidentrespons](#)."

PRS debiteras per timme och timmar dras av från de förbetalda timmarna som fastställts i din Arbetsorder såvida vi inte bestämmer att problemet berodde på ett fel hos en produkt med mainstreamsupport. Om du uttömmar alla förbetalda timmar medan vi tar upp ett särskilt problem, kommer vi att debitera dig i efterskott och du måste köpa ytterligare PRS-timmar innan vi svarar på ytterligare incidenter. På din begäran samarbetar vi med teknikleverantörer från tredje part för att lösa komplexa problem som rör produktinteroperabilitet med flera leverantörer. Det är dock tredje parts ansvar att tillhandahålla support för sin produkt.

För avtal om Premier Support inom den offentliga sektorn tillhandahålls vid behov PRS för onlinetjänster. Köpta PRS-timmar dras inte av för incidenter som öppnas för dessa tekniker om det finns avtal om Premier Support inom den offentliga sektorn.

Supportfrågor för tjänster och produkter som inte omfattas av den tillämpliga supportportalen för tjänster via Internet hanteras via online-portalen för Microsoft-tjänster.

Hantering av tjänsteleveranser kommer att användas på samma sätt för alla förfrågningar om problemlösning

Incidentens allvarlighetsgrad avgör Microsofts svarsnivåer, initiala beräknade svarstider och dina skyldigheter. Du ansvarar för att avgöra inverkan på din verksamhet i samråd med oss, och Microsoft kommer att tilldela den lämpliga säkerhetsnivån. Du kan begära en ändring i nivån av allvarlighet under incidentperioden om företagspåverkan kräver en förändring.

Tabell: Svar på incidenter

Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p>Allvarlighetsgrad 1</p> <p>Katastrofal inverkan på verksamheten:</p> <ul style="list-style-type: none"> En mycket viktig affärsprocess går helt om intet och arbetet kan rimligen inte fortsätta Behöver åtgärdas omedelbart 	<ul style="list-style-type: none"> Första samtalssvar inom en timme eller mindre Våra resurser på plats så fort som möjligt Resurs för kritisk situation¹ tilldelad Kontinuerlig hjälp dygnet runt² Snabb uppflyttning inom Microsoft till produktteamen De överordnade cheferna meddelas 	<ul style="list-style-type: none"> Dina överordnade chefer meddelas Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla kontinuerliga åtgärder dygnet runt² Snabb åtkomst och svar från ändringskontrollinstansen Endast rapportering via telefon³
<p>Allvarlighetsgrad A</p> <p>Kritisk inverkan på verksamheten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Betydande förlust eller försämring av tjänster Behöver åtgärdas inom en timme 	<ul style="list-style-type: none"> Första samtalssvar inom en timme eller mindre Våra resurser på plats så fort som möjligt Resurs för kritisk situation¹ tilldelad Kontinuerlig hjälp dygnet runt² De överordnade cheferna meddelas 	<ul style="list-style-type: none"> Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla kontinuerliga åtgärder dygnet runt² Snabb åtkomst och svar från ändringskontrollinstansen Lämpliga ansvariga meddelas Endast rapportering via telefon³
<p>Allvarlighetsgrad B</p> <p>Måttlig påverkan på verksamheten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt 	<ul style="list-style-type: none"> Första samtalssvar inom två timmar Hjälp endast under kontorstid^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> Lämpliga resurser sätts in för att stödja Microsofts åtgärder Åtkomst och svar från ändringskontrollinstansen inom fyra timmar (kontorstid)

Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<ul style="list-style-type: none"> Behöver åtgärdas inom två timmar (kontorstid)⁵ 		<ul style="list-style-type: none"> Rapportering via telefon eller online
<p>Allvarlighetsgrad C</p> <p>Minimal inverkan på verksamheten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kundens verksamhet fungerar till stor del med kortare eller inga avbrott i tjänsterna Behöver åtgärdas inom fyra timmar (kontorstid)⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Första samtalssvar inom fyra timmar Hjälp endast under kontorstid⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Korrekt kontaktinformation till ärendansvarig Svar inom 24 timmar Rapportering via telefon eller online

¹ Resurser för kritisk situation är personer som är utsedda för att arbeta för en snabb lösning av problemet genom engagemang i fallet, eskalering, resurstilldelning och koordination.

² Vi kan behöva nedgradera allvarlighetsgraden om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan fortsätta med problemlösningsarbetet.

³ Du kan skicka in supportförfrågningar för onlinetjänster genom de tillämpliga supportportalerna för onlinetjänster.

⁴ 24/7-insatser för allvarlighetsgrad B är inte tillgänglig för alla geografiska områden. Kontakta din serviceleveransansvarige för information.

⁵ Kontorstid är vanligtvis 09.00 till 17.30 lokal tid utom helgdagar och veckoslut. Kontorstiden kan variera något beroende på land.

Support på plats: Reaktiv support på plats ger dig hjälp på din arbetsplats. Tjänsten är beroende av att det finns tillgängliga Microsoft-resurser och kan kräva en extra avgift per besök.

Development Support Assistance: Hjälp med att skapa och utveckla program som integrerar Microsoft-teknik på Microsoft-plattformen, med specialisering på Microsofts utvecklingsverktyg och -tekniker och som säljs som en mängd timmar som anges på din Arbetsorder.

Advisory Services: Telefonbaserad support för kortare ärenden (vanligtvis sex timmar eller mindre) och oplanerade problem för IT-proffs och utvecklare. Advisory Services kan omfatta rådgivning, vägledning, orsaksanalys och kunskapsöverföring som är avsedd att hjälpa dig att implementera Microsoft-teknik på ett sätt som inte innefattas i vanliga supportfrågor och som kan minska risken för systemavbrott. Advisory Services säljs som ett antal timmar som anges på din Arbetsorder.

4.4 Utökade tjänster

De tjänster som beskrivs i det här avsnittet finns tillgängliga som komplement, förlängningar och modifieringar av ditt Premier Support-paket mot en extra avgift. Ytterligare förbättrade tjänster kan finnas mot en extra avgift och definierad i ett objekt refererat till i din Arbetsorder.

4.4.1 Designated Support Engineering

Designated Support Engineering (DSE): DSE-tjänster kan köpas som fördefinierade erbjudanden eller som ett block med anpassade timmar som kan användas för att leverera omfattande proaktiva tjänster.

Vid köp som timmar dras DSE-tjänstetimmarna från dina totala inköpta timmar efter hand som de används och levereras.

Fördefinierade DSE-erbjudanden anpassas efter din miljö och hjälper dig att nå ett önskat resultat. Dessa erbjudanden kan fokusera på områden som Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, cybersäkerhet, modern identitet, hantering av IT-tjänster (ITSM), dataanalys, artificiell intelligens och Dynamics 365 och innefattar de fördefinierade, proaktiva tjänsterna som krävs.

Fokusområdena för DSE-tjänster:

- Bidra till att behålla en djup kunskap om dina nuvarande och framtida företagskrav och konfiguration av din informationsteknikmiljö för att optimera prestanda
- Proaktivt dokumentera rekommendationer för användning av relaterade slutprodukter för supporttjänster (t.ex. supportbarhetsbedömningar, hälsokontroller, workshops och riskbedömningsprogram)
- Hjälpa till att få dina distributions- och verksamhetsaktiviteter i linje med dina planerade och aktuella implementeringar av Microsoft-teknik.
- Förbättra din IT-personals tekniska och operativa kompetens
- Utveckla och implementera strategier för att förhindra framtida incidenter och öka systemtillgängligheten för din täckta Microsoft-teknik
- Hjälpa till med att avgöra rotorsaken till återkommande incidenter och att ge rekommendationer för att förebygga ytterligare störningar i den Microsoft-teknik som omfattas.

Oavsett hur DSE köps kommer resurserna att fördelas, prioriteras och tilldelas utifrån en överenskommelse mellan parterna under ett inledande möte, och dokumenteras som en del av din tjänstleveransplanering.

Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar

- DSE-tjänster tillhandahålles under vanlig kontorstid (9.00 till 17.30) lokal standardtid, undantaget helgdagar och veckoslut.
- DSE-tjänsterna stödjer de specifika Microsoft-produkter och -tekniker som du väljer och som anges i din Arbetsorder.
- DES-tjänster tillhandahålls för en enda supportplats på den bestämda supportplatsen som anges i din Arbetsorder.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: Modifierar de tjänster som finns tillgängliga under reaktiva tjänster för att ge Problem Resolution Support efter behov.

Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar:

- Premier Ultimate är begränsat till de antal kontakter som anges i din Arbetsorder.
- Om du vill fortsätta att vara registrerad i Premier Ultimate accepterar du att använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att åtgärda alla problem som identifierats genom dina eller Microsofts utvärderingar inom 30 dagar efter att en utvärderingssammanfattning har skapats.
- Vardera part kan avsluta ett Premier Ultimate-serviceavtal 30 dagar efter skriftligt meddelande om någon part underlåter att åtgärda problem, eller inom 60 dagar efter skriftligt meddelande.
- Premier Ultimate-kunder som avslutar tjänsten före dess utgång får en förutbestämd återbetalning för oanvända tjänster, om inte uppsägningen berodde på ett misslyckande att åtgärda problem.

- Premier Ultimate är kanske inte tillgängligt på alla supportplatser

4.4.3 Third Tier Support

Third Tier Support: Direktåtkomst till Microsofts mest erfarna specialister inom ett definierat produktområde eller områden, som svarar på dina Problem Resolution-begäranden för de Microsoft-tekniker som anges i din Arbetsorder.

Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar:

- Problem Resolution-begäranden som lämnats in till Third Tier Support-teamet kan kräva resurser från vanlig produktsupportpersonal för att åtgärdas, även om Third Tier Support-teamet behåller huvudansvaret för begäran.
- Du kan använda Third Tier Support-timmar för Problem Resolution Support-tjänster av standardtyp, men Problem Resolution Support-timmar av standardtyp kan inte användas för Third Tier Support-begäranden.
- Third Tier Support-teams tillgängliga arbetstid och tillgängligheten för marknaden för Third Tier-tjänsten kan variera beroende på landet. Kontakta din serviceleveransansvarige för information.
- För den här tjänsten krävs en registreringsavgift. Tjänsten är ett komplement till dina Problem Resolution Support-timmar och är inte tillgänglig på alla supportplatser.
- Om du använder Third Tier Support i samband med Pooled PRS Hours kan dina Third Tier-avgifter baseras på hela antalet Pooled PRS Hours.

4.5 Utökade lösningar

Utökade lösningsspaket ger extra supportresurser för en viss Microsoft-produkt eller kundens IT-system. Utökade lösningar är tillgängliga mot en extra avgift och definieras i en Bilaga som refereras i din Arbetsorder.

4.5.1 Verksamhetskritisk support

Verksamhetskritisk support: Ger en högre nivå av support för en definierad uppsättning Microsoft-produkter som ingår i dina verksamhetskritiska affärlösningar och som anges i din Arbetsorder. Verksamhetskritisk support ger ett anpassat program med supporttjänster och är tillgängligt mot en tilläggsavgift och definieras i en Bilaga som refereras i din Arbetsorder.

4.5.2 Snabb respons

Snabb respons: Snabb respons ger snabbare reaktiv support för dina molntjänster genom att dirigera supportincidenter till tekniska experter och ge en eskaleringsväg till molntjänstteam vid behov.

För att få tjänster för snabb respons för dina Microsoft Azure-komponenter måste du anmäla en incident via den tillämpliga serviceportalen för molntjänsten. Dina supportförfrågningar om problemlösning dirigeras direkt till en kö för snabb respons som bemannas av ett särskilt teknikerteam med molntjänstexpertis. Även om incidenter kan kräva insatser från standardproduktsupporttekniker för att lösas, behåller snabbresponsteamet huvudansvaret för incidenterna dygnet runt alla årets dagar.

Responstiderna för problemlösningssupport för dina specificerade Azure-komponenter anges i tabellen nedan och ersätter eventuella förväntade responstider för Baspaketets support. Rapid Response omfattar inte Azure's kommunikationstjänster, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple,

GitHub asymmetrisk kryptering, hantering av fakturering och prenumeration, Universal Print, Testbas för M365, eller Microsoft Mesh.

Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p>Allvarlighetsgrad 1</p> <p>Online-inlämning till unik snabb svarskö:</p> <ul style="list-style-type: none"> I en produktionsmiljö: Katastrofal inverkan på verksamheten: En mycket viktig (uppdragskritisk) affärsprocess går helt om intet och arbetet kan rimligen inte fortsätta Behöver åtgärdas omedelbart 	<ul style="list-style-type: none"> Första samtalssvar inom 15 minuter eller mindre Kontinuerlig insats dygnet runt¹ Tillgång till Microsofts erfarna specialister² Snabb eskalering inom Microsoft till molntjänstteam 	<ul style="list-style-type: none"> Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig hjälp dygnet runt¹ Snabb åtkomst och svar från ändringskontrollinstansen
<p>Allvarlighetsgrad A</p> <p>Online-inlämning till unik snabb svarskö:</p> <ul style="list-style-type: none"> I en produktionsmiljö Kritisk inverkan på verksamheten: Betydande förlust eller försämring av tjänster Behöver åtgärdas inom 1 timme 	<ul style="list-style-type: none"> Första samtalssvar inom 15 minuter eller mindre Kontinuerlig insats dygnet runt¹ Tillgång till Microsofts erfarna specialister² Snabb eskalering inom Microsoft till molntjänstteam 	<ul style="list-style-type: none"> Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig hjälp dygnet runt¹ Snabb åtkomst och svar från ändringskontrollinstansen

¹ Vi kan behöva nedgradera allvarlighetsgraden om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan uppfylla svarstiderna som anges ovan.

² Problemlösningssupport med snabba svarstider är endast tillgänglig på engelska. 2 Problemlösningssupport med snabba svarstider är endast tillgänglig på engelska.

4.5.3 Azure-händelsehantering

Microsoft Azure händelsehantering (Azure Event Management, "AEM"): ger förbättrad proaktiv och reaktiv support under kunders kritiska Azure-händelser. En kritisk händelse definieras som en period med hög inverkan på verksamheten och/eller hög efterfrågan för kunden, vilket kräver högsta nivå av servicetillgänglighet och prestanda. Händelserna måste bekräftas med din kontoadministratör för kundnöjdhet minst 8 veckor före händelsen och kan få upp till 5 dagars reaktiv täckning i följd.

AEM stöder händelser som använder Microsoft Azures kärntjänster. AEM utvärderar Azure-lösningen baserat på vårt Azure Well-Architecture Framework för att hitta eventuella risker som kan påverka att händelsen lyckas totalt sett.

Som en del av aktiviteterna före händelsen kommer AEM-teamet att:

- Utvärdera och bekanta sig med din lösning

- Identifiera möjliga problem och risker som påverkar drifttid och stabilitet
- Granska kapacitet och motståndskraft på Azure-plattformen

AEM:s supportteam kommer att tillhandahålla en lista över rekommenderade åtgärder för att minska de risker som skulle kunna påverka lösningens tillgänglighet eller prestanda.

Under händelsen kommer AEM-teamet att vara medvetna om händelsedetaljerna och vara förberedda på att lösa problem som påverkar lösningen.

Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p>Allvarlighetsgrad 1</p> <p>Katastrofal inverkan på verksamheten</p> <ul style="list-style-type: none"> • En mycket viktig affärsprocess går helt om intet och arbetet kan rimligen inte fortsätta • Behöver åtgärdas omedelbart 	<ul style="list-style-type: none"> • Första samtalssvar inom 15 minuter eller tidigare och snabb eskalering inom Microsoft till molndriftsteam för alla Microsoft Azure-tjänster² • Critical Situation Manager utses inom 30 minuter eller tidigare • Kontinuerlig insats dygnet runt¹ • Tillgång till Microsofts erfarna specialister och snabb eskalering inom Microsoft till produktteam • Åtagande av supporttekniker som har kunskap om din lösningskonfiguration. När så är tillämpligt kan dessa tekniker hjälpa till och underlätta incidenthanteringsprocessen • Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt 	<ul style="list-style-type: none"> • För Azure-tjänsterna ska begäran om incidenttjänster göras online via Microsoft Azure-portalen, inklusive AEM i fallbeskrivningen • Dina överordnade chefer meddelas, på vår begäran • Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig hjälp dygnet runt¹ • Snabb tillgång och respons
<p>Allvarlighetsgrad A</p> <p>Kritisk inverkan på verksamheten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betydande förlust eller försämring av tjänster • Behöver åtgärdas inom 1 timme 	<ul style="list-style-type: none"> • Första samtalssvar inom 15 minuter eller tidigare och snabb eskalering inom Microsoft till molndriftsteam för alla Microsoft Azure-tjänster² • Critical Situation Manager utses inom 30 minuter eller tidigare 	<ul style="list-style-type: none"> • För Azure-tjänsterna ska begäran om incidenttjänster göras online via Microsoft Azure-portalen, inklusive AEM i fallbeskrivningen

- Kontinuerlig insats dygnet runt¹
- Tillgång till Microsofts erfarna specialister och snabb eskalering inom Microsoft till produktteam
- Åtagande av supporttekniker som har kunskap om din lösningskonfiguration. När så är tillämpligt kan dessa tekniker hjälpa till och underlätta incidenthanteringsprocessen
- Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt
- Dina överordnade chefer meddelas, på vår begäran
- Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig hjälp dygnet runt¹
- Snabb tillgång och respons

¹ Vi kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar för att hjälpa oss att upprätthålla problemlösningssatser.

² AEM-tjänster för problemlösningssupport finns endast tillgängligt på engelska

AEM kommer att tillhandahålla en sammanfattning av alla ärenden som öppnats under den reaktiva supporttiden och säkerställa att dessa ärenden är lösta.

4.6 Partnersupportlösningar

Premier Support för Partnerlösningar: Premier Support för Partner levererar supporttjänster till dig för din interna användning eller med dig till dina slutkunder.

För reaktiva tjänster gör Premier Support för Partner det möjligt för dig att bygga upp din interna supporttjänstexpertis för Microsofts produkter och tjänster, och låter dig anlita Microsofts supporttekniker för att hjälpa till med supportincidenter för Microsofts produkter och tjänster som du inte kan lösa på egen hand.

Premier Support för Partner tillåter inte att du upprättar en direkt supporttjänstrelation mellan din slutkund(er) och Microsoft.

Leverans av tjänster till slutkunder efter partnerns förfrågan är endast tillgängligt för Microsoft-partner som har tecknat avtalet *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* och kräver att partnern har ett eget supportavtal med slutkunder och är involverad genom hela åtagandet.

Utöver de tidigare listade Premier-tjänsterna, tillhandahålls följande Premier Support för partnertjänster och anpassas efter dina behov:

Hantering av tjänstleveranser:

- **Cloud optimization report:** På begäran och med ditt angivna Microsoft Partnerprogramms identifieringsnummer kan regelbunden rapportering om din användning av onlinetjänster tillhandahållas. Rapporten är utformad för att hjälpa dig att använda rekommenderade

metoder för att påskynda molnimplementering och identifiera tillväxtmöjligheter inom din slutkundsbas.

Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar:

- Premier-tjänster levereras direkt till partnern för internt bruk om inte partnern har ett *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* på plats.
- Partner som har ett *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* på plats kan begära att Microsoft tillhandahåller Premier-tjänster för partnerns räkning till sina slutkunder som har kontrakterat tjänster med partner enligt de allmänna villkoren som definieras i *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.
- För att kunna skicka Problem Resolution Support (PRS) incidenter för partnerns slutkundsmiljö(er) för vilken partnern har administrativ behörighet måste partnern ha en *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* på plats.
- För Utökade tjänster och Utökade lösningar som är tillgängliga att inkluderas i en Premier Support för Partner-lösning kan varje köpt tjänst endast levereras till en enda slutkund enligt definitionen i *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* och den slutkunden måste namnges i din Arbetsorder. Utökade tjänster för ytterligare slutkunder kan köpas via en ändring i Arbetsordern, med behörig slutkund namngiven i Arbetsordern för de nya Utökade tjänsterna som lagts till. Partnern kan ändra den utsedda slutkunden för en eller flera köpta Utökade tjänster genom en ändring. Om ingen slutkund namnges i din Arbetsorder kan den Utökade tjänsten eller den Utökade lösningen endast levereras till dig.

Vi kan tillåta din personal eller, för partner som har tecknat ett *Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontracting-avtal*, dina slutkunder på din(a) icke-utsedda supportplats(er), att delta i fjärrleveranser av proaktiv och problemlösningssupport som har initierats i och angetts i din Arbetsorder för en viss supportplats. Sådant deltagande kommer att tillåtas i mån av tillgänglighet.

Om du har anlitat en tredje parts supporttjänstleverantör för att tillhandahålla supporttjänster till din(a) slutkund(er) på dina vägnar, så agerar den tredje partens supporttjänstleverantör som din agent och lyder under samma allmänna villkor avseende användning av tjänster som definieras i denna DOS, din Arbetsorder och *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*. Dessa allmänna villkor måste finnas i det skriftliga avtalet mellan partner och tredje parts supporttjänstleverantör. Microsoft har rätt att kontrollera efterlevnaden av dessa allmänna villkor enligt definitionen i *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.

Ingen annan part än du, partnern, får intyga att den kan sälja eller tillhandahålla Premier-supporttjänster direkt till slutkunder enligt ditt Premier Support för Partner-avtal.

4.7 Globala supportlösningar

Globala supportlösningar: Med Premier Global kan du få Premier-support på en eller flera Supportplatser. Premier Global finns tillgängligt som del av ett Anpassningsbart paket, enligt vad som anges nedan.

- **Host:** Detta är supportplatsen där du har avtal med Microsoft för Premier Global-tjänster. Om inget annat anges är detta supportplatsen för din Designated eller Dedicated Service Delivery Manager.
- **Downstream:** Detta är en supportplats som utses i din Enterprise-tjänstarbetsorder för att ta emot tjänster och som inte är Host-supportplatsen.

Proaktiva tjänster, Reaktiva tjänster, Hantering av tjänstleverans och Utökade tjänster tillhandahålls enligt vad som beskrivs i denna beskrivning av tjänster, med följande ändringar.

- **Proaktiva tjänster:** Du kan överföra Proaktiva tjänster från en utsedd supportplats till en annan utsedd supportplats som finns angiven i din Arbetsorder/arbetsordrar.
- **Reaktiva tjänster:** Du kan välja att köpa alla dina PRS-timmar (Problem Resolution Support) till din Host-supportplats. Detta kallas Pooled Problem Resolution-timmar. Du kan överföra PRS-timmar från en utsedd supportplats till en annan utsedd supportplats som finns angiven i din Arbetsorder/Arbetsordrar.

Vi kan tillåta att personal på din icke-utsedda supportplats/supportplatser deltar i Proaktiva tjänster och Problem Resolution Support-fjärrtjänster som har utsetts för en specifik supportplats. Sådant deltagande kommer att tillåtas i mån av tillgänglighet.

Service delivery manager: Din globala service delivery manager är antingen en Designated eller Dedicated resurs och tillhandahåller tjänster på Extended-nivå enligt definitionen i Avsnitt 4.3.2. Dessutom tillhandahåller den här resursen tjänstsamordning och rapporthantering.

Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar:

- **Avgiftsskillnader:** Avgifterna för Proaktiv och Probe Resolution-support kan variera beroende på land. Microsoft förbehåller sig rätten att fakturera dig för eventuella avgiftsskillnader, eller, vid tjänster som baseras på timme, justera timmar för att åtgärda eventuella avgiftsskillnader mellan länder.
- PRS efter behov som tillhandahålls för Office 365- och Microsoft Azure-prenumerationer finns för alla utsedda supportplatser.
- **Konsolidering av fakturering:** Om inget annat anges kommer en enda faktura att utfärdas för det förfallna beloppet, inklusive alla tjänster för alla supportplatser som anges på din Arbetsorder. Skatter baseras på en bedömning av Microsofts undertecknare och din Vårdplats. Kunden är ensam ansvarig för eventuella ytterligare skatter som ska betalas.
- Begränsningar eller ändringar i tjänster som finns tillgängliga beroende på supportplats kan gälla.
- **Undantag för konsolidering av fakturering:** Tjänster som köpts för leverans i Republiken Indien, Folkrepubliken Kina, Republiken Kina (Taiwan), Republiken Kina (Hongkong), Republiken Korea, Japan, Nya Zeeland, Macau och Australien (alla undantagna länder) måste var och en ha en separat Arbetsorder med en lista över de tjänster som ska levereras på den supportplatsen. Tjänsterna kommer att faktureras till respektive supportplats och kommer att inkludera eventuell tillämplig lokal skatt.

4.8 Ytterligare allmänna villkor

Premier Support-tjänster tillhandahålls baserat på följande förutsättningar och antaganden:

Tillbakadragande av Premier Support: Microsoft har meddelat att de från och med den 1 juli 2022 inte längre kommer att erbjuda förnyelser av Premier Support-avtal för kommersiella kunder och från och med den 1 juli 2024 kommer Microsoft inte längre att erbjuda förnyelse av avtal om Premier Support för den offentliga sektorn. Mer information och uppdateringar om detta finns på <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Microsofts planering för att upphöra med Premier Support-försäljningen kan ändras efter Microsofts eget gottfinnande.

- **Ändring eller avveckling av supporttjänster:** Under löptiden för den tillämpliga Arbetsordern kan Microsoft göra en ny efterföljande supporttjänst tillgänglig. I händelse av att Microsoft, efter eget gottfinnande, fastställer att de inte längre kommer att fortsätta tillhandahålla de supporttjänster som du har köpt i den tillämpliga Arbetsordern, förbehåller sig Microsoft rätten att avbryta nämnda supporttjänster, med effekt från det aktuella förfalldatumet för supporten och/eller på årsdagen av flerårig support. Microsoft kommer att skriftligen meddela dig om ett sådant upphörande, minst 90 dagar i förväg, såvida det inte är förbjudet enligt tillämplig lag. Dessutom kommer Microsoft att göra alla efterföljande supporttjänster tillgängliga för dig, innan de upphör, till Microsofts då gällande priser och villkor för sådana tjänster. Efter meddelande om sådant upphörande kan du säga upp dina nuvarande supporttjänster enligt avtalet eller med ett skriftligt meddelande 30 dagar i förväg.
- Alla tjänster tillhandahålls via fjärranslutning till din anläggning i det land som anges i din Arbetsorder, om inget annat meddelas skriftligen. Om du har kontor i mer än ett land tillhandahålls tjänsterna från en tilldelad global services delivery manager och kan omfatta en tjänsteresurs för varje global tjänsteplats. I Arbetsordern beskrivs de tjänster som ska tillhandahållas på var och en av dina utsedda globala supportplatser.
- Reaktiva fjärrtjänster tillhandahålls på engelska och kan (om tillgängligt) ges på ditt språk. Alla andra tjänster tillhandahålls på det språk som talas där Microsoft-tjänsterna tillhandahålls eller på engelska, om inget annat har överenskommits skriftligen.
- Vi tillhandahåller support för alla versioner av kommersiellt utgivna, allmänt tillgängliga Microsoft-programvaru- och online-tjänster och identifieras i produktvillkoren, som publiceras av Microsoft från tid till annan på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller på en efterföljande webbplats som Microsoft identifierar), om inte annat anges i en Arbetsorder, en bilaga till denna beskrivning av tjänster eller specifikt utesluten på webbplatsen Microsoft Premier Online på <http://premier.microsoft.com>. Icke säkerhetsrelaterad hotfix-support är inte tillgänglig för Microsoft-produkter som ingår i den utökade supportfasen, enligt definition i <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- Support ges inte för förhandsutgivna produkter och betaprojekter utom när detta har angetts i en bifogad bilaga.
- Alla tjänster, inklusive extra tjänster som inköps som en del av och under en Supportarbetsorders giltighetstid, förverkas om de inte utnyttjas under tillämplig Arbetsorders giltighetstid.
- Schemaläggning av tjänster är beroende av tillgängligheten på resurser, och workshoppar kan ställas in om minimiantalet deltagare inte anmäls.
- Vi kan komma åt ditt system via fjärranslutning för att analysera problemen på din begäran. Vår personal har endast åtkomst till de system som godkänns av dig. För att vi ska kunna använda fjärranslutningshjälp måste du ge oss tillämplig åtkomst och nödvändig utrustning.
- För vissa tjänster kan krävas att vi lagrar, behandlar och har åtkomst till dina kunddata. När vi gör det använder vi teknik som är godkänd av Microsoft som följer våra policyer och processer för dataskydd. Om du begär att vi använder teknik som inte har godkänts av Microsoft, förstår du och samtycker till att du ensam är ansvarig för integriteten och sekretess för din kunddata och att Microsoft inte tar något ansvar i samband med användning av teknik som inte är godkänd av Microsoft.

- Om du begär annullering av en tidigare schemalagd tjänst kan Microsoft ta ut en annulleringsavgift på upp till 100 procent av tjänstens pris om annulleringen eller ombokningen gjordes med mindre än 14 dagars varsel innan den första leveransdagen.
- Vid tillägg av ytterligare tjänster i ditt supportpaket genom inköp, omvandling av Software Assurance Benefit Incidents, kan vi kräva att en motsvarande nivå av tjänsteleveranshantering införs för att underlätta leverans.
- Om du beställde en typ av tjänst och önskar byta ut den till en annan, kan du ansöka om motsvarande värde för en alternativ tjänst, där det är tillgängligt och avtalat med din serviceleveransansvarige.
- Software Assurance-förmåner Problem Resolution Support dygnet runt (SA PRS-incidenter, eller "SAB") kan endast omvandlas till Problem Resolution Support-timmar eller Third Tier Support. Ytterligare tjänster kan vara tillgängliga i ditt land. Kontakta din serviceleveransansvarige för mer information. Vi förbehåller oss rätten att fakturera dig 30 dagar efter startdatum för support och/eller på årsdagen av flerårig support, för motsvarande värde av eventuellt underskott i Software Assurance-förmånsincidenter som du binder för konvertering för berättigade Premier Support-tjänster enligt din Arbetsorder. Software Assurance-förmåner omfattas av villkoren som anges häri och produktvillkoren, inklusive, men inte begränsat till, bilaga B i produktvillkoren. Mer information finns också på www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, till exempel ändringar i förmånen Problem Resolution Support från och med februari 2023 som kommer att påverka Problem Resolution Support-timmar eller berättigade komponenter i ditt supportavtal och som kan resultera i justeringar av motsvarande incidentvärde.
- Alla ytterligare tjänster är eventuellt inte tillgängliga i ditt land. Kontakta din serviceleveransansvarige för information.
- Du samtycker till att all kod som inte tillhör Microsoft och som du ger oss åtkomst till är kod som du äger.
- Tjänsterna kan omfatta Services Deliverables, rådgivning och vägledning som rör kod som ägs av dig eller av Microsoft, eller direkt tillhandahållande av andra supporttjänster.
- Vid tillhandahållande av reaktiva tjänster tillhandahåller Microsoft ingen annan kod än exempelkod.
- Kunden tar allt ansvar för, inklusive risker, som är förknippade med, implementering och underhåll av all kod som tillhandahålls i utförandet av supporttjänster.
- Det kan finnas minimikrav gällande plattformar för de köpta tjänsterna.
- Tjänster får inte levereras till dina kunder om du inte har köpt Premier Support för Partner och undertecknat ett *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.
- Om besök på plats är ömsesidigt överenskomna och inte förbetalda, fakturerar vi dig för rimliga resekostnader och omkostnader, eller på din begäran, drar vi av ett motsvarande antal timmar för problemlösningssupport för att täcka kostnaderna.
- Alla inköpta GitHub supporttjänster tillhandahålls av GitHub, Inc., ett helägt dotterbolag till Microsoft Corporation. Oaktat eventuella motstridiga lydelse i din Arbetsorder kommer GitHubs sekretesspolicy som finns tillgänglig på https://aka.ms/github_privacy och GitHubs dataskyddstillägg och säkerhetsbilaga som finns på https://aka.ms/github_dpa att gälla för din upphandling av GitHubs supporttjänster.

Ytterligare förutsättningar och antaganden kan anges i relevanta bilagor.

4.9 Ditt ansvar

För att du ska kunna dra full nytta av Premier Support måste du uppfylla följande skyldigheter, utöver de som anges i tillämpliga bilagor. Underlåtenhet att uppfylla följande skyldigheter kan leda till förseningar av tjänsten:

- Du ska utse namngivna kontakter i din Arbetsorder, och det ska finnas en Customer Support Manager (CSM). CSM ansvarar för att leda ditt team och för att hantera all din supportverksamhet och interna processer för beställning av stödtjänster från oss. Varje kontakt får ett individuellt kontonummer för åtkomst till webbplatsen för Microsoft Premier Online för att skicka supportärenden och för att få åtkomst till Microsofts serviceteam. Dina administratörer för onlinetjänster har också förmågan att skicka in supportförfrågningar för onlinetjänster genom de tillämpliga supportportalerna för onlinetjänster. Förutom de namngivna kontakterna kan du även nämna två typer av gruppkontakter enligt följande:
 - Den ena kontakttypen får ett delat konto-ID för åtkomst till Microsoft Premier Online-webbplatsen, för information och möjlighet att skicka supportärenden.
 - Den andra kontakttypen får ett delat konto-ID för åtkomst till Microsoft Premier Online-webbplatsen endast för information.
- För supportfrågor för tjänster via Internet måste molnadministratörer, för dina molnbaserade tjänster, skicka supportförfrågningar via tillämplig supportportal för online-tjänster.
- När en servicebegäran skickas in ska dina kontakter för reaktiv support ha grundläggande kunskaper om problemet som har uppstått och förmågan att återskapa problemet för att kunna hjälpa Microsoft att diagnostisera och prioritera problemet. Dessa personer bör också vara kunniga i de Microsoft-produkter som stöds och din Microsoft-miljö för att hjälpa till att lösa systemproblem och att hjälpa Microsoft att analysera och lösa serviceförfrågningar.
- Du samtycker till att samarbeta med oss för att planera användningen av tjänsterna baserat på den servicenivå du har köpt.
- Du samtycker till att meddela oss om eventuella förändringar av de utsedda kontakter som anges på din Arbetsorder.
- Du kan behöva fastställa problemet och utföra lösningsaktiviteter enligt instruktioner från oss. Detta kan omfatta att göra nätverksspår, samla in felmeddelanden, ta fram konfigurationsinformation, ändra produktkonfigurationer, installera nya versioner av programvaran eller nya komponenter eller att ändra processer.
- Du ansvarar för att säkerhetskopiera data och för att rekonstruera förlorade eller ändrade filer som uppstår till följd av katastrofala fel. Du ansvarar även för att implementera de nödvändiga processerna för att skydda integritet och säkerhet för programvaran och dina data.
- Du samtycker, där det är möjligt, till att svara på kundtillfredsställelseundersökningar som vi då och då har gällande tjänsterna.
- Du ansvarar för eventuella resor och kostnader som dina anställda eller underleverantörer ådrar sig.

- Du kan bli ombedd av din service delivery manager att uppfylla andra skyldigheter som är specifika för tjänsten som du köper.
- Du skickar in begäranden för proaktiva tjänster tillsammans med nödvändiga/tillämpliga data, senast 60 dagar innan tillämplig Arbetsorder löper ut.
- Du samtycker till att tillhandahålla rimlig telefon- och internetåtkomst med hög hastighet samt åtkomst till dina interna system och diagnosverktyg till vårt serviceteam (som måste vara på plats).

© 2021 Microsoft Corporation. Med ensamrätt. Användning eller distribution av detta material utan uttryckligt medgivande från Microsoft Corp. är strängt förbjuden.

Microsoft och Windows är antingen registrerade varumärken som tillhör Microsoft Corporation i USA och/eller andra länder.

Namnen på faktiska företag och produkter som nämns häri kan vara deras respektive ägares varumärken.