

# Microsoft Enterprise-tjenester

Beskrivelse av brukerstøtte-  
og konsulent tjenester

Januar 2024

# Innholdsfortegnelse

1 Om dette dokumentet.....	2
2 Brukerstøttetjenester .....	3
<b>2.1 Slik kjøper du</b> .....	3
<b>2.2 Tjenestebeskrivelse</b> .....	4
Proaktive tjenester.....	4
Reaktive tjenester .....	9
Håndtering av tjenestelevering.....	12
<b>2.3 Utvidede tjenester og løsninger</b> .....	14
Forbedret angitt ingeniørarbeid .....	14
Azure hurtigrespons .....	17
Azure hendelsesstyring .....	18
Office 365 Engineering Direct.....	20
Utviklerstøtte .....	20
GitHub Engineering Direct .....	20
Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger .....	21
Azure Engineering Direct.....	21
Microsoft-cybersikkerhet hendelsesrespons .....	25
<b>2.4 Støtte for flere land</b> .....	25
Støttetjenesteoversikt for flere land.....	25
Slik kjøper du.....	26
Ekstra vilkår og betingelser for brukerstøtte til flere land.....	26
<b>2.5 Ytterligere vilkår og betingelser</b> .....	27
<b>2.6 Ditt ansvar</b> .....	29

# 1 Om dette dokumentet

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

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

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

## 2 Brukerstøttetjenester

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

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

### 2.1 Slik kjøper du

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

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

Støtte for flere land

Kundestøtte for flere land gir støtte til flere lokasjoner, som beskrevet i din arbeidsordre (eller arbeidsordrer).

## 2.2 Tjenestebeskrivelse

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

### Proaktive tjenester

Proaktive tjenester bidrar til å forhindre at dere får problemer i Microsoft-miljøet deres, og de planlegges for å sikre at det finnes tilgjengelige ressurser og levering i gyldighetsperioden for den gjeldende Arbeidsordren. De følgende Proaktive tjenestene er tilgjengelige som avklart nedenfor eller detaljert på Arbeidsordren. Det kan være at levering på stedet ikke er tilgjengelig for alle tjenester og på alle steder. Med mindre den uttrykkelig er solgt som tjeneste på stedet, vil leveringen fjernlevers med mindre noe annet avtales skriftlig og mot et ekstra vederlag.

### Planleggingstjenester

Typer planleggingstjenester	Pakke	
	A	P
<b>Konseptgodkjenning</b>	+	+
<b>Arkitekturtjenester</b>	+	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

**Arkitekturtjenester:** En avtale, strukturert som en serie med diskusjoner ledet av en Microsoft-ekspert. Våre eksperter vil arbeide sammen med kundene for å oversette forretningskrav til skreddersydd løsningsarkitektur som vil akselerere fremgang i distribusjon. Disse diskusjonene vil kunne involvere evaluering av tekniske krav, undersøkelse av eksisterende arkitekturdesign, og ytelse av erfaringsbasert teknisk innsikt i beste praksis for løsningsarkitektur. Denne prosessen har til hensikt å skape et teknisk løsningsdesign som er tilpasset de gitte målene og fungerer som et avgjørende referansedokument for produksjonsutrollingsfasen.

## Implementeringstjenester

Typer implementeringstjenester	Pakke	
	A	P
<b>Pålastingstjenester</b>	+	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

## Vedlikeholdstjenester

Typer vedlikeholdstjenester	Pakke	
	A	P
<b>Vurdering på forespørsel</b>	✓	✓
<b>Vurderingsprogram</b>	+	+
<b>Offline-vurdering</b>	+	+
<b>Proaktiv overvåking</b>	+	+
<b>Proaktive driftsprogrammer (Proactive Operations Programs – POP)</b>	+	+
<b>Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som tjeneste (RAP som tjeneste)</b>	+	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

**Vurderingsprogram:** En vurdering av utforming, teknisk implementering, drift eller endringsadministrasjon for Microsoft-teknologi i organisasjonen med utgangspunkt i Microsofts anbefalte fremgangsmåter. Når vurderingen er utført, samarbeider Microsoft-representanten

direkte med deg for å løse eventuelle problemer og fremstille en rapport med en teknisk vurdering av miljøet ditt, som kan omfatte en plan for problemløsning.

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

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

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

**Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som tjeneste (RAP som tjeneste):** En automatisk vurdering av hvordan du har implementert Microsoft-teknologi, der dataene innhentes eksternt. Dataene analyseres av Microsoft for å utarbeide en rapport om eventuelle funn med anbefalinger til problemløsning. Denne tjenesten er tilgjengelig for fjernlevering eller levering på stedet.

## Optimaliseringstjenester

Typer optimaliseringstjenester	Pakke	
	A	P
<b>Innføringstjenester</b>		+
<b>Tjenester med fokus på utvikling</b>	+	+
<b>Administrasjon av IT-tjenester</b>	+	+
<b>Sikkerhetstjenester</b>	+	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

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

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

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

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

**Sikkerhetstjenester:** Microsofts portefølje av sikkerhetsløsninger har fire fokusområder: sikkerhet og identitet i skyen, mobilitet, forbedret informasjonssikkerhet og sikker infrastruktur. Sikkerhetstjenestene gir kundene en forståelse av hvordan de skal beskytte og forbedre IT-infrastruktur, programmer og data mot interne og eksterne trusler. Sikkerhetstjenester kan inngå i et tilpasset program for støttetjenester som gjøres tilgjengelig mot et ekstragebyr og kan defineres i et vedlegg som det refereres til i Arbeidsordren din.

## Opplæringstjenester

Opplæringstjeneste-typer	Pakke	
	A	P
<b>Opplæring på forespørsel</b>	✓	✓
<b>Webkastinger</b>	✓	✓
<b>Tavleprat</b>	+	+
<b>Arbeidsgrupper</b>	+	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

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

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

**Seminarer:** Tekniske opplæringsøkter på avansert nivå som dekker en rekke ulike emner innenfor brukerstøtte og Microsoft-teknologi. Tjenesten leveres av en Microsoft-ressurs, enten ansikt til ansikt eller på nettet. Seminarer kan kjøpes på deltakerbasis eller som en fast levering til



organisasjonen din, som spesifisert på arbeidsordren. Det er ikke tillatt å gjøre opptak av seminarer uten uttrykkelig skriftlig tillatelse fra Microsoft.

### Proaktive tilleggstenester

Proaktive tilleggstenestetyper	Pakke	
	A	P
<b>Tilpassede proaktive tjenester (vedlikeholds-, optimaliserings- og opplæringstjenester)</b>	+	+
<b>Kundestøtte teknologirådgiver</b>		✓
<b>Angitt ingeniørarbeid</b>	+	+

+ – Tilleggsteneste som kan kjøpes.

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

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

**Angitt ingeniørarbeid (DE):** Kuraterte og resultatdrevne løsninger, basert på Microsoft-anbefalt praksis og prinsipper, som maksimerer verdien av din teknologiinvestering i Microsoft. En ledende teknisk ekspert vil arbeide tett med teamet ditt gjennom hele engasjementet og benytte seg av andre Microsoft-eksperter etter behov, for å levere teknisk veiledning, skreddersydd for ditt miljø, hjelpe til med utplassering og/eller optimalisering av dine Microsoft-løsninger. Disse avtalene inneholder innebygde forhåndsdefinerte proaktive tjenester som sikter seg inn på spesifikke utfall, inkludert tjenester som spenner fra vurdering og planlegging, ferdighetsoppgradering og design, til konfigurering og implementering.

### Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger

- Du må ha en oppdatert Microsoft Unified Support-tjenesteavtale for å støtte dine DE-tjenester. Hvis Microsoft Unified Support-avtalen utløper eller sies opp, opphører din DE-tjeneste på den samme datoen.
- DE-tjenester er tilgjengelige i kontortiden (fra 09.00 til 17.30) lokal standardtid, med unntak av helligdager og helger.
- DE-tjenester støtter visse Microsoft-produkter og -teknologier som er valgt av dere og oppført i Arbeidsordren.
- DE-tjenester leveres for ett brukerstøttested, det vil si det brukerstøttestedet som er angitt i Arbeidsordren.

- DE-tjenester blir fjernlevert med mindre noe annet avtales skriftlig på forhånd. Når besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, vil dere blir fakturert for rimelige utlegg til reise og utgifter.

Annet proaktivt	Pakke	
	A	P
<b>Proaktiv saldo</b>	+	+

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

## Reaktive tjenester

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

Typer reaktive tjenester	Pakke	
	A	P
<b>Konsulentstøtte</b>	✓	✓
<b>Støtte til problemløsning</b>	✓	✓
<b>Reaktiv støtteledelse</b>	✓	✓
<b>Analyse av underliggende årsaker</b>	+	+
<b>Reaktiv støtteledelsestillegg</b>	+	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

for systemhavari. Disse Konsulenttenestene omfatter ikke spørsmål knyttet til arkitektur, løsningsutvikling og tilpassing.

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

Definisjoner av alvorlighetsgrad og Microsofts beregnede innledende responstider er beskrevet i hendelsesresponstabellene nedenfor. Begrepet 'Førstesamtalerespons' defineres som den innledende ikke-automatiske kontakt via telefon eller e-post.

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

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

### Respons på hendelser med avansert støtte

Avansert støtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<b>Standard innvirkning på virksomheten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moderat tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene, men arbeidet kan rimeligvis fortsette på svekket vis</li> <li>Behov for tiltak innen fire timer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Første respons innen fire timer eller mindre i kontortiden<sup>1</sup></li> <li>Innsats kun i kontortiden<sup>1</sup></li> <li>På forespørsel, hele døgnet/uken<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nøyaktig kontaktinformasjon for sakseieren</li> <li>Respons innen 24 timer</li> <li>Hvis det er blitt bedt om innsats hele døgnet/uken, skal dere tilgjengeliggjøre ressurser som gjør dette mulig<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritisk innvirkning på virksomheten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Første respons innen én time eller raskere</li> <li>Det utpekes en ansvarlig for den kritiske situasjonen etter 1 hour<sup>3</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet<sup>2</sup></li> <li>Tilgang og respons fra den ansvarlige for endringskontroll</li> </ul>

Avansert støtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Det må treffes tiltak innen én time</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>2</sup></li> </ul>	innen fire arbeidstimer

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

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

<sup>3</sup> Kritisk situasjonsressurs bidrar til rask problemløsning gjennom engasjement i saken, eskalering, ressurstildeling og koordinering

### Respons på hendelser med Ytelsesbasert støtte

Ytelsesbasert støtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<b>Standard innvirkning på virksomheten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moderat tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene, men arbeidet kan rimeligvis fortsette på svekket vis</li> <li>Behov for tiltak innen fire timer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Første respons innen fire timer eller mindre i kontortiden<sup>1</sup></li> <li>Innsats kun i kontortiden<sup>1</sup></li> <li>På forespørsel, 24 timer i døgnet<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hvis det er blitt bedt om innsats hele døgnet/uken, skal dere tilgjengeliggjøre ressurser som gjør dette mulig<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritisk innvirkning på virksomheten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette</li> <li>Det må treffes tiltak innen 30 minutter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Første respons innen 30 minutter eller mindre</li> <li>Det utpekes en ansvarlig for den kritiske situasjonen innen 30 minutter eller mindre<sup>4</sup></li> <li>Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>2</sup></li> <li>Tilgang til Microsofts erfarne teknikere og hurtig eskalering til produktteamene hos Microsoft<sup>3</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontakt med topplerne deres, på forespørsel fra oss</li> <li>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet<sup>2</sup></li> <li>Hurtig tilgang og respons</li> </ul>

Ytelsesbasert støtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Topplederne våre blir varslet ved behov</li> </ul>	

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

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

<sup>3</sup> Ikke tilgjengelig på alle brukerstøttesteder eller for alle Microsoft-teknologier.

<sup>4</sup> Kritisk situasjonsressurs bidrar til rask problemløsning gjennom engasjement i saken, eskalering, ressurstildeling og koordinering.

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

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

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

**Analyse av underliggende årsaker:** Når vi blir uttrykkelig bedt om det, vil vi utføre en strukturert analyse av potensielle årsaker til en enkelt hendelse, eller en serie med tilknyttede problemer. Dere har ansvar for å samarbeide med Microsoft-teamet gjennom å fremskaffe materiale som loggfiler, nettverkssporing eller annet diagnostisk materiale. Rotårsaksanalyse er kun tilgjengelig for visse Microsoft-teknologier og kan bety ekstrakostnader.

**Reaktiv støtteledelsestillegg:** Du kan velge å kjøpe ekstra timer for å yte reaktiv kundestøttestyring. Disse ressursene vil fjernhåndteres og levere tjenesten i åpningstidene for den tidssonen som avtales skriftlig. Denne tjenesten leveres på engelsk og, hvis tilgjengelig, kan de leveres på ditt språk. Denne tjenesten forutsetter at Microsoft har tilgjengelige ressurser.

## Håndtering av tjenestelevering

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

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

## Innholdet i håndtering av tjenestelevering

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

Typer tjenester knyttet til håndtering av tjenestelevering	Pakke	
	A	P
<b>Aktivering av kundeorganisering</b>	✓	✓
<b>Veiledning for Microsoft-produkter, -tjenester og -sikkerhetsoppdateringer</b>	✓	✓
<b>Programutvikling og ledelse</b>	✓	✓
<b>Unified Support-inkludering</b>	✓	✓
<b>Skyfremdriftsprogram</b>	✓	✓
<b>Toppledelsesstyring</b>	✓	✓
<b>Tilleggstjenester for håndtering av tjenestelevering</b>	+	+
<b>Håndtering av tjenestelevering på stedet</b>	+	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Håndtering av tjenestelevering på stedet:** Du kan be om besøk på stedet fra din kontoadministrator for kundestøtte. Slike besøk kan bli belastet med en tilleggsavgift for hvert besøk. Denne tjenesten forutsetter at Microsoft har tilgjengelige ressurser. Hvis leveringen skjer på stedet, vil begrensningene nedenfor gjelde.

## 2.3 Utvidede tjenester og løsninger

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

Tjeneste	Pakke	
	A	P
<b>Forbedret angitt ingeniørarbeid</b>	+	+
<b>Rask respons</b>	+	+
<b>Azure hendelsesstyring</b>	+	+
<b>Office 365 Engineering Direct</b>	+	+
<b>Utviklerstøtte</b>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	+	+
<b>Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger</b>	+	+
<b>Azure Engineering Direct</b>	+	+
<b>Microsoft-cybersikkerhet hendelsesrespons</b>	+	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

+<sup>1</sup> – Tilleggstjeneste som kan kjøpes opp til en begrenset kvantitet.

### Forbedret angitt ingeniørarbeid

**Forbedret angitt ingeniørarbeid (EDE):** En kundeservice som leverer dyptgående og kontinuerlige tekniske jobber for kunder med komplekse scenarier. Dette tilbudet er dimensjonert for matche kundenes

behov og resultater ved å levere en utpekt ingeniør som vil bygge dyptgående kunnskap om kundens miljø eller løsning og støtte kundens virksomhetsmål inkludert, men ikke begrenset til, optimalisering av arbeidsbelastning, innføring eller verifiserbarhet.

EDE-tjenester kan kjøpes som forhåndsdefinerte tilbud eller som en blokk av tilpassede timer som kan brukes til å levere målrettede proaktive tjenester.

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

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

Fokusområdene for EDE-tjenestene er:

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

Uavhengig av hvordan EDE kjøpes, blir ressurser tilordnet, prioritert og tildelt basert på partenes avtale under det innledende møtet og dokumenteres som en del av deres tjenesteleveringsplanlegging. For kunder fra flere land må EDE tilordnes lokasjoner på kontraheringstidspunktet

### **Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger**

- Du må ha en oppdatert Microsoft Unified Support-tjenesteavtale for å støtte dine EDE-tjenester. Hvis Microsoft Unified Support-avtalen utløper eller sies opp, opphører din EDE-tjeneste på den samme datoen.
- EDE-tjenester er tilgjengelige i kontortiden (fra 09.00 til 17.30) lokal standartid, med unntak av helligdager og helger.
- EDE-tjenester støtter visse Microsoft-produkter og -teknologier som er valgt av dere og oppført i Arbeidsordren.
- EDE-tjenester leveres for ett brukerstøttested, det vil si det brukerstøttestedet som er angitt i Arbeidsordren.

**Reaktivt forbedret utpekt ingeniørarbeid (REDE):** Et dypt og pågående teknisk engasjement fokusert på akselerert løsning av reaktive støttehendelser justert i forhold til de spesifikke Microsoft-produktene og nettbaserte tjenestene som velges av deg og navngis i din arbeidsordre. REDE-tjenester vil leveres av en utpekt ingeniør som vil bygge en dyp kunnskap om din bruk av Microsoft-produkter og nettbaserte



tjenester i ditt miljø. REDE-tjenestetimer blir trukket fra dine samlede kjøpte timeantall etter hvert som de brukes og leveres.

Fokusområdene for REDE-tjenestene er:

- Gjennomføre et innledende møte for å diskutere prioriteringer og anbefalinger. Resultatene av dette møtet vil bli dokumentert i din tjenesteleveringsplan.
- Delta i løsningen av støttehendelser for alvorsgrad 1 og alvorsgrad A.
- På din forespørsel, delta i løsningen av andre støttehendelser for alvorsgrad.
- Arbeide i samarbeid med dine tjenesteleveringsadministratorer og reaktive støtteadministratorressurser, samt alle andre Microsoft-ressurser involvert i dine støttehendelsesaktiviteter, for å legge til rette for effektiv reaktiv løsning av støttehendelser og planlegging for fremtidig hendelsesforebygging.
- **Reaktive tjenester**
  - Utvikle og opprettholde dyp kunnskap om din bruk av våre produkter og nettbaserte tjenester i ditt miljø og vil inkorporere denne kunnskapen i deres aktiviteter knyttet til løsning av støttehendelser.
  - Levere Microsoft-teknikere for teknisk kundestøtte med informasjon om bruken av våre produkter og nettbaserte tjenester i ditt miljø.
  - Levere avansert feilsøkingsekspertise for å legge til rette for rask løsning av støttehendelser.
  - Når tilgjengelig for involverte Microsoft-produkter og nettbaserte tjenester, utføre grunnårsaksanalyse på kritiske hendelser som påvirker virksomheten og gi anbefalinger om hvordan tilsvarende problemer kan avhjelpes i fremtiden.
  - I tillegg kan REDE-teknikeren ta med ekstra tekniske ressurser etter behov.
- **Proaktive tjenester**
  - Dokumentere og dele med deg anbefalinger om bruken av proaktive støttetjenester (f.eks. holdbarhetsgjennomganger, helsekontroller, arbeidsgrupper, og risikovurderingsprogrammer) for å identifisere muligheter til å forbedre oppetid og avhjelpe avbrudd i kritiske forretningsfunksjoner.
  - På din forespørsel kan REDE-teknikeren utføre avtalte proaktive tjenester.

### **Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger**

- Du må gjennomføre og opprettholde en avtale for Microsoft Unified Support for at vi skal levere REDE-tjenester. Hvis Microsoft Unified Support-avtalen utløper eller sies opp, opphører din REDE-tjeneste på den samme datoen.
- REDE-teknikeren er tilordnet i tillegg til Microsofts tekniske løsningsressurs som er ansvarlig for løsning av støttehendelser.
- REDE-tjenester er tilgjengelige i kontortiden (fra 09.00 til 17.30) lokal standartid, med unntak av helligdager og helger.

- REDE-tjenester leveres til angitt(e) støttelokasjon(er) hvor slike tjenester kjøpes som identifisert i din arbeidsordre.
- REDE-tjenester blir fjernlevert med mindre noe annet avtales skriftlig på forhånd. Når besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, vil dere blir fakturert for rimelige utlegg til reise og utgifter.
- REDE-tjenestene modifierer ikke responstidene for reaktive støtتهendelser som gjelder gjennom andre kundestøttetilbud i Microsoft som du gar rett til.

### Ditt ansvar

Optimalisering av fordelene for dine REDE-tjenester er avhengig av at du oppfyller følgende forpliktelser. Hvis du ikke oppfyller de følgende forpliktelsene, kan dette føre til tjenesteforsinkelser eller du kan hindre vår evne til å utføre tjenestene.

- Du vil gi REDE-teknikeren orientering, opplæring, dokumentasjon og andre meldinger etter behov for å legge til rette for dyp kunnskap om din bruk av våre produkter og nettbaserte tjenester i ditt miljø.
- Du må starte forespørsler om støtتهendelser og må aktivt delta sammen med oss i diagnose og løsning av støtتهendelser.
- Du må opptre som administrator for ditt miljø.
- Du må gi feilsøkinginformasjon på forespørsel (for eksempel, feilsøkingfiler og sporingsloggfiler).

### Azure hurtigrespons

**Azure hurtigrespons:** Rask respons sørger for raskere reaktiv brukerstøtte for deres skytjenester ved å dirigere brukerstøtتهendelser til tekniske eksperter og opprette et engasjement i driftsteamene for skytjenester dersom nødvendig.

Hvis dere ønsker Hurtigrespons-tjenester for Microsoft Azure-komponentene, må dere registrere eventuelle hendelser gjennom den aktuelle skytjenesteportalen. Forespørsler om støtte til problemløsning dirigeres til Azure hurtigrespons-teknikere med kompetanse innen skytjenester. Selv om hendelser kan kreve ressurser fra standard faglig produktstøtte for løsning, beholder Azure Hurtigrespons-teamet hovedansvaret for hendelsene 24x7x365.

Dere finner responstider for støtte til problemløsning for de spesifiserte Azure-komponentene i tabellen nedenfor. Disse responstidene erstatter alle responstider angitt for Grunnpakke-støtte. Hurtigrespons dekker ikke Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal trykk, Testbase for M365, eller Microsoft Mesh.

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

Alvorlighetsgrad og situasjon for Azure hurtigrespons	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p><b>Kritisk innvirkning på virksomheten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette</li> <li>• Behov for tiltak innen 15 minutter</li> </ul>	<p>Første respons innen 15 minutter eller mindre</p> <p>Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>1</sup></p> <p>Tilgang til Microsofts erfarne spesialister<sup>2</sup></p> <p>Rask eskalering hos Microsoft til driftsteamene for skytjenester</p> <p>Topplederne våre blir varslet ved behov</p>	<p>Topplederne dine blir etter anmodning varslet av oss</p> <p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>1</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p>

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

<sup>2</sup> Støtte til problemløsning med Azure hurtigrespons er bare tilgjengelig på engelsk og japansk.

## Azure hendelsesstyring

**Microsoft Azure hendelsesstyring ("AEM"):** AEM sørger for forbedret proaktiv og reaktiv støtte under kundenes kritiske forretningshendelser.

Før det definerte hendelsesvinduet vil AEM-teamet foreta en vurdering av hendelsen og løsning som er aktuell, gi anbefalinger om avhjelping av eventuelle identifiserte risikoer og vil være tilgjengelig alle dager hele døgnet under den definerte hendelsesdekningsperioden.

Vi anser en aktuell kritisk forretningshendelse som en kundeforventet aktivitet på et bestemt tidspunkt som utgjør en alvorlig risiko for kunden og dermed krever høyere nivåer av tjenestetilgjengelighet og ytelse'.

Eksempler på kritiske forretningshendelser:

- Forutsigbar høy belastning på en eksisterende løsning
- Utplassering av en ny funksjon til en eksisterende Azure-løsning
- Utplassering av en ny funksjon til Azure
- Migrering fra en leverandør i lokalene eller annen sky-leverandør til Azure

AEM støtter kritiske forretningshendelser som anvender Microsoft Azures kjernetjenester. Hver hendelse dekker én enkelt Azure-løsning, hvis flere Azure-løsninger krever støtte, må kunden kjøpe ekstra hendelser. En Azure-løsning defineres som et sett med Azure-abonnementer og Azure-ressurder som knytter seg sammen til et felles forretningsresultat for å levere kundene produkter eller tjenester.

Microsoft vil evaluere kundens løsning under vurderingsperioden før hendelsen og meddele identifiserte risikoer skriftlig til kunden.

Som del av aktiviteten før hendelsen, vil AEM:

- Vurdere og gjøre seg fortrolig med løsningen din.
- Identifisere mulige problemer og risikoer som påvirker oppetid og stabilitet.
- Utføre kapasitets- og utholdenhetsgjennomganger på Azure-plattformen.

AEM vil levere skriftlig dokumentasjon om resultatene av deres vurdering inkludert tiltak for å avdempe mulige risikoer som påvirker oppetid og stabilitet.

Kritiske forretningshendelser kan få opptil 5 kalenderdager med påfølgende dekning; kunder vil kunne velge å kjøpe så mange kritiske forretningshendelser som kreves for å drive sammenhengende og dekke hele varigheten av den forventede etterspørselen hvis det er lenger enn 5 kalenderdager på rad.

Azure hendelsesbehandling er underlagt ressurstilgjengelighet, vennligst rådfør deg med kontoadministrator for kundefremgang for detaljer om tilgjengelighet. Støtte vil kun leveres for kritiske forretningshendelser som er planlagt på forhånd og bekreftet skriftlig minst 6 kalenderdager før hendelsen starter med mindre Microsoft godtar noe annet. Microsoft kan etter eget skjønn redusere omfanget av vurderingen før hendelsen, hvis de velger å godta en hendelse med kortere varsel. AEM er gjenstand for avbestilling hvis kunden ikke er i stand til å levere adekvate ressurser eller svar i AEMs tjenestelevering.

AEM er kun tilgjengelig for kunder som har løsninger i Azure offentlig sky. AEM er ikke tilgjengelig for kunder som har Azure government eller nasjonal sky-miljøer. AEM-levering er kun tilgjengelig på engelsk og tilbyr ingen lokale språkstøttetjenester.

For Azures skyløsninger, under hendelsen, bør forespørsler relatert til hendelsene fremsettes gjennom Microsoft Azure-portalen inkludert AEM i saksbeskrivelsen.

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p><b>Kritisk innvirkning på virksomheten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette</li> <li>• Behov for tiltak innen 15 minutter</li> </ul>	<p>Førsteanropsrespons på 15 minutter eller mindre og hurtig opptrapping i Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Det utpekes en ansvarlig for den kritiske situasjonen innen 30 minutter eller mindre. Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>1</sup></p>	<p>Topplederne dine blir etter anmodning varslet av oss</p> <p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>1</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p>

	<p>Tilgang til Microsofts erfarne teknikere og hurtig eskalering til produktteamene hos Microsoft</p> <p>Involvering av brukerstøtteingeniører som har kunnskap om din løsningskonfigurasjon. Når det er aktuelt kan disse ingeniørene bistå og strømlinjeforme hendelsesstyringsprosessen</p> <p>Topplederne våre blir varslet ved behov</p>	
--	---	--

<sup>1</sup> Hvis dere ikke gir oss tilstrekkelige ressurser eller respons til at vi kan opprettholde kontinuerlig problemløsning, kan det hende Microsoft ikke kan opprettholde innsatsen hele døgnet/uken.

<sup>2</sup> AEM Støttetjenester er kun tilgjengelig på engelsk.

Microsoft vil levere et sammendrag etter hendelsen av alle saker som åpnes under det reaktive støttevinduet og sørge for at disse sakene blir løst.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Gir forbedret støtte for kjernearbeidsbelastninger i din Microsoft Office 365 produksjonsleier eller leiere som inkluderer prioritert tilgang til Office 365 ingeniørarbeidsteam. Denne tjenesten vil være tilgjengelig for opplistet leier eller opplistede leiere, er tilgjengelig for et tilleggsgebyr som er definert i et vedlegg det vises til i din arbeidsordre.

## Utviklerstøtte

**Utviklerstøtte:** Gir dypere proaktiv støtte basert på produktkunnskap om skytjenester og teknologi gjennom programutviklingslivssyklusen for kundeutviklere som utvikler, distribuerer og støtter programmer på Microsofts plattform.

Developer Support gir omfattende brukerstøtte og gir kunder skyarkitektur, sårbarhetsvurderinger, ALM/DevOps-løsninger, utviklingslivssyklus for sikkerhet, gjennomgang av kode, ytelse og overvåking, programmodernisering, implementering og administrasjon av tingenes Internett (IoT), opplæring og testing. Developer Support er tilgjengelig for et tilleggsgebyr.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Gir kunder med prioritet tilgang til et utnevnt GitHub-støtteam og en navngitt kundepålitelighetsingeniør (CRE) for GitHub, med dyptgående kjennskap til GitHub-miljø. I tillegg er kvartalsgjennomganger, inkludert proaktiv veiledning basert på helsekontroller og billettanalyse er også en del av GitHub Engineerings direktetilbud.

## Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger

**Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger:** Denne pakken gir høyere brukerstøttenivå for utvalgte Microsoft-produkter og Elektroniske Tjenester som utgjør en del av en kritisk løsning for virksomheten, som angitt i Arbeidsordren. Med brukerstøtte ved kritiske arbeidsoppgaver (SfMC) får dere et tilpasset program av brukerstøttetjenester. Tjenestene er tilgjengelige mot et tilleggsgebyr og er beskrevet i et vedlegg som Arbeidsordren henviser til. Du må ha en oppdatert Microsoft Unified Support-tjenesteavtale for å støtte dine SfMC-tjenester. Hvis Microsoft Unified Support-avtalen utløper eller sies opp, opphører din SfMC-tjeneste på den samme datoen.

## Azure Engineering Direct

### Azure Engineering Direct:

#### 1. Oversikt og omfang av dekning

Azure Engineering Direct (AED) gir forbedret støtte for kundens Microsoft Azure- produksjonsmiljø som inkluderer prioritert tilgang direkte til Azure-tjenestenes teknikerteam.

Målet med AED er å fremskynde kundens tid-til-verdi for registrerte Azure-tjenester gjennom AED-teamets sterke tekniske fagkunnskap, dype kunnskap om kunden, og evnen til å involvere Azures sentrale engineeringorganisasjon . Dette setter AED i stand til å arbeide for kunden i ingeniørarbeidet og levere en skreddersydd opplevelse for bedre å oppfylle deres tekniske virksomhetsbehov.

Denne forbedrede støttetjenesten vil kun være tilgjengelig for alle kundens gyldig lisensierte, kommersielt utgitte og allment tilgjengelige Microsoft Azure-produkter og abonnementer på skyttjenester som identifisert i Vedlegg A til arbeidsordren og kjøpt av kunden eller kundens tilknyttede selskap: i) i henhold til lisensieringsregistrering og avtaler, som angitt i vedlegg A, og ii) i løpet av perioden for arbeidsordren. Slike produkter og abonnementer utelukker de som er kjøpt av en part som ikke er kundens tilknyttede selskap ved kundestøttens startdato, heretter kjent som 'Registrerte abonnementer'.

Gebyrene for Microsoft Unified for denne forbedrede støttetjenesten er basert på en nivådelt prisstruktur sammen med det totale beløpet hvert år for kundens gyldig lisensierte, kommersielt frigitte og generelt tilgjengelige Microsoft Azure-produkter, og Azure cloud services-abonnementer som identifisert i Vedlegg A i denne arbeidsordre (samlet kalt «Anslått produktforbruk») for å beregne kundens gebyrer i Microsoft Unified Azure Engineering Direct for kundestøtteperioden som beskrevet i arbeidsordren.

Hvis en kundes anslåtte produktforbruk på tidspunktet for kontraktskjøring tilsvarer eller overstiger USD 60 000 000 (seksti millioner dollar) eller hvis kunden velger å betale den nedre prispresen for utvidet funksjonalitet som spesifisert i arbeidsordren, har kunden i hele kontraktsperioden rett til alle funksjoner som er opplistet i punkt 2.1 og 2.2, heretter definert som «Kunder for utvidet funksjonalitet». Alle andre kunder har bare rett til de funksjonene som er opplistet i punkt 2.1.

AED vil arbeide sammen med kunden i løpet av de første seksti (60) dagene av arbeidsordren for å inkludere kundens registrerte abonnementer. Aktiviteter i løpet av de første seksti dagene er begrenset til introduksjonsprogram og oppdagelse for å bygge opp kunnskap om kundens forretninger og tekniske behov. For at AED-teamet skal kunne bygge denne kunnskapen om kundens mål, forretninger, prosjekter og miljø, må kunden oppgi dokumentasjon på forespørsel og delta i introduksjonsaktiviteter i løpet av de første seksti (60) dagene av kontraktsperioden.

Teknologier utenfor området for denne forbedrede støttetjenesten inkluderer men er ikke begrenset til US Gov-sky, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure kommunikasjons tjenester eller fakturerings- og abonnementsstyring, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Testbase for M365, Microsoft Mesh eller Universal Print.

## 2. Funksjonene

For reaktive scenarier bør forespørsler være igangsatt gjennom en støttesak, uved hjelp av problemløsningsstøtte («PRS») som angitt i tjenestebeskrivelsen vist til i kundens arbeidsordre. Merk deg at standard forventet svartid gjelder. Støttesaker vil etter behov bli henvist til spesialiserte team for ytterligere støtte.

AED følger definisjonene av hendelsenes alvorlighetsgrad, estimert innledende responstid, og krav til innsending som beskrevet i kundens arbeidsordre. Innledende respons på Azure-hendelser vil være fra Azures støtteteknikere for hurtigrespons som angitt i tjenestebeskrivelsen vist til i kundens arbeidsordre.

Disse støtteteknikerne vil vurdere og avgjøre om ekstra tekniske ressurser trengs for å løse en hendelse som kun påvirker kundens registrerte abonnemeter, og om nødvendig eskalere til AED og etter behov engasjere ytterligere team med tjenesteteknikere i produktgruppen for øyeblikkelig assistanse med hendelsen.

### 2.1 Levert til alle kunder:

**Direkte ingeniørarbeids-grensesnitt:** Målet med disse tjenestene er å kjempe for og legge til rette for presserende kundebehov for ingeniørtjenester for å prioritere reparasjoner og akselerere innføring.

- Talsmann i Azure Engineering. AED vil engasjere seg med kundens skyperasjonsteam for å fremme positive utfall i prosjekter i registrerte abonnemeter, på grunnlag av en forståelse av deres fotavtrykk i Azure for å oppheve blokkering av kunder og fremme raskere forbedringstid.
- Ingeniørarbeidsledet krisestyring. Hvis Azures støtteteknikere for hurtigrespons har eskalert en hendelse til AED, vil AED samarbeide med Azures serviceteam for å muliggjøre raskere tematisk ekspertengasjement og oppdatert krisekommunikasjon og styring, og sørge for døgnkontinuerlig tilgjengelighet for å fremme raskere forbedringstid. Azures støtteteknikere for hurtigrespons kan eskalere hendelser til AED som er innenfor rammen av Azures hurtigresponsavtale.
- Planlegge problemstyring. AED vil samarbeide med kunden og Azures serviceteam for å forhindre en gjentakelse av kritiske kundefhendelser gjennom målrettede reparasjoner som forbedrer styrken i kundens infrastruktur og Azures plattformstabilitet med sikte på en lukket sløyfe-opplevelse. AED utvider sin rotårsaksanalyse (RCA) som beskrives i tjenestebeskrivelsen vist til i kundens arbeidsordre. Etter uttrykkelig forespørsel før syv (7) kalenderdager etter avslutning av hendelsen, vil AED utføre en strukturert analyse av potensielle årsaker til en enkelt hendelse, eller en serie med relaterte problemer begrenset til kundens produkter og skyabonnemeter som ikke påvirker andre kunder. Kunden har ansvar for å samarbeide med Microsoft-teamet gjennom å fremskaffe materiale som loggfiler, nettverkssporing eller annet diagnostisk materiale. RCA-er er kun tilgjengelig på forespørsel gjennom kundens tilknyttede AED-tekniker for hendelser som påvirker produksjonen. RCA-er vil bli levert innen ti (10)

virkedager etter forespørselen eller hendelsesutbedring, det av alternativene som inntreffer senest.

**Akselerering av forretningsutfall:** Disse aktivitetene fremmer kundenes forretningsmål i hele Azures økosystem for å bistå i påskynding av kundenes verdirealisering med sikte på å forbedre avkastning på investering (ROI).

- Levering av planer for proaktiv tjenesteforbedring. AED vil samarbeide med kunden for å ta tak i aktuelle kundeutfordringer gjennom analyse av fremvoksende trender i partnerskap med Azures serviceteam. Denne analysen kan fokusere på en rekke ulike områder inkludert kundens løsningsorientering, sikkerhet, ytelse eller kostnadsoptimalisering og vil kunne føre til anbefalinger om hva kunden skal implementere. Det kan også inkludere aktiviteter så som hendelsesøvelser, utbedring av risikabel infrastruktur, og testingsstøtte før produksjon som relevant fokus for analyse. To (2) tjenesteforbedringsplaner (SIP) vil kunne bes om i en tolv månedersperiode.
- Støtte for kundens kritiske prosjekter. AED vil samarbeide med andre Microsoft-kundetilknyttede roller og Azures ingeniørarbeidsteam for å akselerere verdirealisering på alle registrerte abonnementer og sørge for at kundens kritiske prosjekter blir lansert som planlagt ved å arbeide for å minimalisere tid for å engasjere relevante temaekspertter i Azure, fjerne ingeniørarbeidsblokkeringer hvor det er mulig, og redusere utbedringstiden på eskalerte hendelser.
- Fremme gjennomførbare innsikter og fordype kundekunnskap og ekspertise i Azures leveringsteam. I alle registrerte abonnementer vil AED lære opp Azures støtteleveringsteam om kundens forretningsmessige og tekniske behov for å muliggjøre en skreddersydd opplevelse med sikte på å oppfylle deres forretningsmessige krav, fremme raskere hendelsesutbedring og forbedre kundens samlede støtteerfaring med Azure.
- Kunderespons. Microsoft gir mulighet gjennom flere kommunikasjonskanaler som kundens organisasjon kan bruke for å gi tilbakemeldinger om utviklingen av Azures funksjoner og tjenester. Tilbakemelding som mottas presenteres direkte til ledelsen for serviceteknikerne i Microsoft. Azures kundeerfaringsteam (CXP) koordinerer mulighetene til å gi tilbakemelding. Etter aktivering av AED-tjenesten, vil CXP-teamet etablere dialog med kundens organisasjon gjennom den tilordnede kontoansvarlige for kundeoppfølging for å etablere kommunikasjonskanaler.

**2.2 Utvidede funksjoner:** Disse funksjonene er begrenset til kunder for utvidede funksjoner som definert ovenfor. Bare kunder som oppfyller denne definisjonen og som er angitt som sådan i kundens arbeidsordre har rett til å motta disse funksjonene i tillegg.

- Plattformovervåking: AED benytter seg av kunnskap om kundens Azure-fotavtrykk og interne telemetri fra mer enn 20 Azure-tjenester for å konfigurere monitorer med spesifikke terskler relatert til kapasitet, ytelse (sså som latens), konektivitet (så som autorisasjonsfeil), eller tilgjengelighet. Enkelte Azure-tjenester vil kunne utelukkes; kunden kan be om en liste over omfattede tjenester fra deres kontoansvarlige for kundeoppfølging (CSAM) eller AED-teamet i løpet av introduksjonsprogrammet. AED vil dekke opptil syv (7) gjensidig avtalte 'overvåkingsscenerier', som er definert som et sett med Azure-ressurser som fremmer en



spesifikk handling. Monitorer og fastsatte terskler benytter seg av Microsoft Azures konfidensielle telemetri og vil ikke deles eller eksponeres for kunden. Disse scenariene vil defineres i løpet av AEDs seksti dager lange introduksjonsperiode. Kunden må delta fullt ut i definisjonsprosessen og levere alt materiale det bes om. Monitorer vil være klar for testing innen 30 dager etter avslutning av introduksjonsprogrammet. Så snart testing av monitorene er fullført og Microsoft indikerer til kunden at monitorene er oppe å gå, leverer AED døgntkontinuerlig dekning for å svare på og henvise alle monitorer som utløses på grunnlag av de Microsoft-fastsatte tersklene gjennom den inkluderte funksjonen for «ingeniørarbeidsledet kriststyring», som defineres ovenfor. Hvis kunden ikke har opprettet en støttesak ved hjelp av problemløsningsstøtte («PRS») som angitt i tjenestebeskrivelsen i kundens arbeidsordre for det identifiserte problemet, vil AED-teamet be kunden om å opprette en støttesak for å legge til rette for utbedringstiltak.

- Håndtering med ytterste forsiktighet av plattformdriftsstans: Under en Azure-erklært driftsstans, definert som en driftsstans som påvirker flere kunder og erklæres som en driftsstans på Azure-portalen, vil AED sørge for skreddersyde meldinger til forhåndsidentifiserte kundekontakter for å holde dem oppdatert om situasjonen og gi detaljer om hvordan driftsstansen vil kunne påvirke dem etter hvert som de blir tilgjengelig. På forespørsel fra kunden vil AED samarbeide med kunden om egenutbedringstiltak så som å mislykkes over til en annen tilgjengelighetszone når det passer.
- Global kjenn-meg-støtte for ingeniørarbeidskrisestyring: Utvidet global, kundetilpasset dekning for funksjonen «ingeniørarbeidskrisestyring» definert i avsnittet ovenfor leveres form å muliggjøre en mer skreddersydd og konsistent opplevelse utover primær kontortid. Denne forbedrede opplevelsen kan utvides til andre funksjoner som passer. 'Kjenn meg' er definert som kunnskap om kundens forretningskontekst og miljø med sikte på å fremme raskere hendelsesutbedring og forbedre kundens samlede Azure-støtteopplevelse.

### 3. Forutsetninger

I tillegg til disse forutsetningene som er beskrevet i kundens arbeidsordre, er Microsofts levering av tjenester, som beskrevet i denne utstillingen, basert på følgende forutsetninger:

- a) Microsofts ytelse av AED-tjenestene er avhengig av kundens samarbeid, aktive deltakelse og fullføring i rett tid av tildelte oppgaver.
- b) Kunden vil opprettholde en aktiv kundestøttetjenesteplan i Microsoft Enterprise og hurtigresponsavtale i Azure i hele avtaleperioden for dette vedlegget.
- c) Alle funksjoner er kun tilgjengelig på engelsk.
- d) Levering vil foregå som fjernlevering med mindre noe annet avtales skriftlig. Når besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, vil Microsoft fakturere kunden for rimelige utlegg til reise og opphold.
- e) Hvis en hendelse ikke er isolert til kundens organisasjon og påvirker en stor del av Azure-miljøet, vil ikke servicetekniske ressurser være i stand til å prioritere gjenoppbygging av tjenesten.
- f) AED-dekning utvides ikke til hvilke som helst lokale teknologier, brukerenheter, Microsoft klientprogramvare eller identitets- og autentiseringsteknologier.
- g) Kundens rett til å få utført AED-tjenester som beskrevet i dette vedlegget, forutsetter at de oppfyller vilkårene og betingelsene i Arbeidsordren og i dette vedlegget.

- h) AED-tjenester tar sikte på å støtte kundens bruk av de registrerte abonnementene. Microsoft vil bare levere disse tjenestene for kundens interne forretningsformål. Microsoft vil ikke levere disse tjenestene til kundens kunder.
- i) AED vil ikke levere kundestøtte for noen ikke-Microsoft-kode, eller noen kode som er blitt tilpasset av Microsoft, kunden eller en tredjepartsleverandør.

## Microsoft-cybersikkerhet hendelsesrespons

**Microsoft-cybersikkerhet hendelsesrespons («MSCIR»):** Leverer global granskning og veiledning for å hjelpe til med å evaluere omfang av cyberangrep, avgrense hendelsen, og gjenopprette kritiske systemer, med alternativer for kundestøtte på stedet og/eller som fjernstøtte. Disse tjenestene hjelper til med å redusere risikoen for målrettede cyberangrep og bedre utbedre skade som er forårsaket av en sikkerhetskrise. Microsofts hendelsesrespons må kjøpes som et separat tillegg til en eksisterende Unified Support-avtale. Omfanget av MSIR-engasjementet vil defineres på tidspunktet for hendelsen.

Under visse tvingende omstendigheter kan kunden anmode og godkjenne at Microsoft begynner levering av MSCIR-tjenestene før MSCIR-tjenesten kjøpes eller tilføye ekstra timer til en eksisterende MSCIR-tjeneste («tilleggsavtale»). Uansett om det motsatte er bestemt, hvis kunden godkjenner at Microsoft begynner arbeidet før tilleggsavtalen, forplikter kunden seg til (a) å iverksette alle slike tiltak som er rimelig nødvendig for å gjennomføre tilleggsavtalen så raskt som praktisk mulig, (b) å være fullt ansvarlig for og godta å betale for de tjenestene som er ytet før gjennomføring av tilleggsavtalen som fakturert av Microsoft, og (c) Microsoft vil ikke være ansvarlig for noen handlinger eller unnlatelser knyttet til det godkjente arbeidet som forekommer før signering og kunden påtar seg alle tilknyttede risikoer.

Ytterligere informasjon knyttet til MSCIR-engasjementer (f.eks., prisfastsetting og arbeidets omfang) eller informasjon angående proaktive tilbud, er tilgjengelig gjennom din kontoansvarlige for kundeoppfølging (CSAM).

## 2.4 Støtte for flere land

### Støttetjenesteoversikt for flere land

I forbindelse med Microsoft Unified Enterprise sine støttetjenester, vil støttetjenestene for flere land gi deg fra flere lokasjoner, som beskrevet i din arbeidsordre (eller arbeidsordrer). Beskrivelsen over kundestøtte-strukturen i flere land er som følger:

- **Vert:** Er støttelokasjonen hvor du har inngått avtale om Microsoft Unified Support i arbeidsordren din. Dette vil være hovedstedet for brukerstøtte for din dedikerte kontoadministrator for kundesuksess.
- **Nedstrøms:** Dette er et brukerstøttested som er angitt i arbeidsordren hvor du mottar Microsoft Unified Support-tjenester andre steder enn i vertslokasjonen, og har rett til tjenestene du kjøpte eller kontraherte i denne lokasjonen.

## Slik kjøper du

Denne SCSD beskriver støttetjenestene for kundestøttetjenestene i flere land. De spesifikke tjenestene og eventuelt omfang, hvis aktuelt, vil oppføres i tilhørende arbeidsordre på støttelokasjonen.

Tjenestene beskrevet her kan leveres til din(e) støttelokasjon(er) anvist av vertens arbeidsordre og, som kan være tildelt av verten, som en del av din Microsoft Unified Enterprise bruker støtteavtale med følgende endringer:

- **Basispakke-tjenester:** Med mindre annet er angitt, vil Basispakke-tjenester (de som er merket med en «✓») være tilgjengelige for dine angitte støttesteder eller som tildelt støtteplassering(er) av verten på vertens arbeidsordre.
- **Reaktive tjenester:** Reaktive tjenester kan fjernleveres til andre plasseringer enn og inkludert verten.
- **Administrering av tjenestelevering (SDM):** Som angitt i arbeidsordren kan SDM leveres til utpekt verts- og nedstrøms støtteplassering(er). Tilgjengeligheten av SDM-tjenester som er inkludert i basispakken, vil bli tildelt av verten og administrert kontoadministrator for Host Customer Success. SDM levering vil være begrenset til åpningstidene til vertens lokasjon. Ytterligere SDM-tjenester kan være nødvendig når du kjøper flere tjenester eller forbedrede tjenester og løsninger.
  - **Ekstra SDM:** Flere SDM-ressurser kan kjøpes for verts- eller nedstrøms støttested(er), som angitt i en arbeidsordre, og vil bli levert til det angitte støttestedet. Avhengig av ressurstilgjengelighet og ovennevnte.

Tilgjengeligheten av valgfrie tjenester (de som er merket med en «+» i kundestøttetabellene ovenfor) er som følger:

- **Proaktive tjenester**
  - Du kan være kvalifisert for proaktive tjenester, hvor antallet vil bli oppført på arbeidsordren din og vil være tilgjengelig i støtteplasseringen(e) som er angitt i arbeidsordren din, utenom i unntakslandene.
  - **Kundestøtte teknologirådgiver (STA):** STA-tjenester vil være tilgjengelige i støtteplasseringen(e) som er angitt i arbeidsordren din, og er avhengig av ressurstilgjengelighet.
  -
- **Vedlikehold – Årsaksanalyse:** Kjøpte tjenester vil være tilgjengelige for ansatte i angitte støtteplassering(er).
- **Forbedrede tjenester og løsninger:** Alle forbedrede tjenester og løsninger kan kjøpes for bruk i enten verts- eller nedstrøms støttesteder. Gjenstand for tilgjengelighet. Andre begrensninger vil kunne gjelde.
- Andre kjøpte bruker støtte tjenester vil være tilgjengelige i støtteplasseringen(e) som er angitt i arbeidsordren din.

## Ekstra vilkår og betingelser for bruker støtte til flere land

I tillegg til disse vilkårene og betingelsene som er beskrevet her og i din Arbeidsordre, er vår levering av tjenester, som beskrevet her, basert på følgende forutsetninger og antagelser:

- Vi kan tillate ansatte i ikke-utpekte støtteplassering(er) å delta i eksterne proaktive tjenester som er kjøpt for verten eller et nedstrøms støttested og angitt i arbeidsordren. Slik deltakelse vil bli tillatt etter Microsofts skjønn.
- Proaktive kreditter kan bare utveksles mellom verts- og nedstrøms støttesteder som er oppført på arbeidsordren din, med unntak av det som er angitt. Alle utvekslinger vil bli fullført basert på

gjeldende valutaer og priser for proaktive kreditter i de respektive støttelokasjonene. Gjeldende priser kan leveres av Microsoft Services-representanten. Eventuelle utvekslinger som resulterer i fraksjonelle proaktive kreditter vil bli rundet opp til nærmeste enhet. Proaktive kreditter kan ikke byttes til eller fra unntaksland.

- Kunden skal være eneansvarlig for eventuelle skatteforpliktelser som oppstår på grunn av distribusjon eller utveksling av kjøpte brukerstøttetjenester mellom vert og nedstrøms støtteplassering(er).
- Tjenesteendringer eller utvekslinger som er gjort i løpet av arbeidsperioden, kan kreve skriftlig avtale.
- Ensartet faktureringsystem og funksjon for oppsplitting av faktura. Disse endingene er utformet for å gi våre kunder mer fleksibilitet, komfort og kontroll over sine transaksjoner. Vårt ensartede faktureringsystem forbedrer effektiviteten og nøyaktigheten i fakturerings- og skattleggingsprosessen, samtidig som vår funksjon for oppsplittet fakturering gjør det mulig for transaksjonene å splittes opp i flere fakturaer basert på ulike kriterier så som produkttype, leveringsdato eller kundens segment.

## 2.5 Ytterligere vilkår og betingelser

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

- Grunnpakke reaktive tjenester leveres eksternt til stedene til de utpekte støttekontaktene dine. Alle tjenestene leveres eksternt til stedene dine som står oppført på arbeidsordren, men mindre noe annet er spesifisert skriftlig.
- Grunnpakke reaktive tjenester leveres på engelsk og, hvis tilgjengelig, kan de leveres på ditt språk. Alle tjenestene leveres på språket til avdelingen for Microsoft-tjenestene som yter tjenester, eller på engelsk, med mindre noe annet er avtalt skriftlig.
- Vi gir brukerstøtte for alle versjoner av kommersielt utgitte, generelt tilgjengelige Microsoft-produkter innen programvare og Elektroniske Tjenester som dere har kjøpt basert på de deklarererte lisensieringsregistreringene og avtalene og/eller faktureringskonto-ID i Vedlegg A av din arbeidsordre og som er identifisert i produktvilkårene som Microsoft fra tid til annen publiserer på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller et annet nettsted som Microsoft angir), med mindre noe annet fremgår av en Arbeidsordre eller et vedlegg til denne beskrivelsen av brukerstøtte- og konsulenttenester, eller er spesifikt ekskludert på nettportalen for brukerstøtte på <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Det gis ikke brukerstøtte for forhåndsversjoner og betaprodukter, med mindre noe annet er angitt i et tilhørende vedlegg.
- Alle tjenester, inkludert eventuelle tilleggstjenester som kjøpes i forbindelse med og i løpet av gyldighetsperioden for en Arbeidsordre for brukerstøtte, skal anses som tapt dersom de ikke brukes i løpet av gyldighetsperioden for den gjeldende Arbeidsordren.
- Tjenesteplanleggingen forutsetter at det finnes tilgjengelige ressurser, og seminarer kan bli avlyst dersom det ikke registreres et minimumsantall av deltakere.
- Vi har tilgang til systemet ditt via en ekstern forbindelse for å analysere problemer på forespørsel fra deg. Våre ansatte har bare tilgang til systemer autorisert av deg. For å kunne benytte assistanse over ekstern forbindelse må du gi oss den nødvendige tilgang og utstyr.
- Enkelte tjenester kan kreve at vi lagrer, behandlinger og har tilgang til kundedataene dine. Når vi gjør dette, bruker vi Microsoft-godkjente teknologier som overholder våre

retningslinjer og prosesser for personvern. Hvis du ber om at vi bruker teknologi som ikke er godkjent av Microsoft, forstår du og er enig i at du alene er ansvarlig for integriteten og sikkerheten til kundedataene dine, og at Microsoft ikke skal være ansvarlig ved bruke av teknologi som ikke er godkjent av Microsoft.

- *Hvis du ber om avbestilling av en tidligere planlagt tjeneste, må avbestillingen være foretatt minst 14 dager i forveien for å få full refusjon av den nevnte tjenesten.*
- *Enhver avbestilling av tidligere planlagt tjeneste som foretas 6 til 13 dager i forveien vil medføre en kostnad på 50 % av tjenestekostnaden.*
- *Enhver avbestilling som foretas mindre enn 6 dager før den nevnte planlagte tjenesten vil medføre ansvar for den fulle kostnaden (100 %) av den nevnte tjenestekostnaden*
- Ved kjøp av tilleggstjenester kan det hende at vi må inkludere håndtering av servicelevering for å tilrettelegge for levering.
- Hvis dere har bestilt én type tjeneste og ønsker å bytte den i en annen type tjeneste, kan dere der dette er tilgjengelig, bruke et tilsvarende beløp på en annen tjeneste som er tilgjengelig i den aktuelle Grunnpakken, etter avtale med tjenesteleveringsressursen deres.
- Det er ikke sikkert at alle tilleggstjenestene er tilgjengelige i landet ditt. Kontakt tjenesteleveringsressursen deres hvis dere ønsker mer informasjon.
- Du bekrefter at all ikke-Microsoft-kode du gir oss tilgang til, er kode du selv eier.
- Tjenestene kan inkludere tjenesteleveranser, råd og veiledning knyttet til kode som eies av deg eller av Microsoft, eller direkte levering av andre støttetjenester.
- Ved levering av reaktive tjenester leverer ikke Microsoft kode av noe slag, ut over en prøvekode.
- Du vil påta deg all risiko forbundet med implementering av hvilken som helst kode som er levert av Microsoft i gjennomføring av kundestøttetjenester og vil være ansvarlig for all testing, kontroller, kvalitetssikring, overholdelse av juridiske krav, reguleringskrav eller standarder, vedlikehold, utplassering og annen praksis forbundet med kode som leveres av Microsoft i gjennomføringen av kundestøttetjenester helt eller delvis, i ditt Microsoft-miljø, eller en hvilken som helst annen utplassering.
- Det kan finnes minimumskrav til plattform for tjenestene som kjøpes.
- Det er ikke sikkert at tjenestene kan leveres til kundene deres.
- Hvis du har en Avansert eller Ytelsesbasert grunnpakke for brukerstøtte, og der besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, kommer dere til å bli fakturert for rimelige utlegg til reise og opphold.
- GitHub-støttetjenester leveres av GitHub, Inc., et heleid datterselskap av Microsoft Corporation. Uansett om det motsatte fremgår av din arbeidsordre, er GitHubs personvernerklæring tilgjengelig på [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) og GitHubs personverntillegg og sikkerhetsvedlegg som befinner seg på [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) vil gjelde for din anskaffelse av GitHubs støttetjenester.
- Du godtar at vi kan sende dine brukeropplysninger til en gyldig og aktiv firma-e-postadresse angående produkter og funksjoner gjennom materiale identifisert som sikkerhetsoppdateringer, nyhetsbrev, blogger, sikkerhetsorienteringer, service-meldinger og

lignende dokumentasjon. Dine brukere skal ha ordentlig mekanisme for å velge bort slike meldinger.

- Ytterligere krav og forutsetninger kan stå oppført i relevante vedlegg.

## 2.6 Ditt ansvar

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

- Dere skal utpeke en navngitt støttetjenesteadministratør som har ansvar for å lede teamet deres og for å administrere alle brukerstøtteaktivitetene deres og interne prosesser for innsending av forespørsler om brukerstøttehendelser til oss.
- Avhengig av Grunnpakken og som beskrevet nedenfor kan dere utpeke navngitte kontaktpersoner for reaktiv brukerstøtte som er ansvarlig for å opprette forespørsler om brukerstøtte via Microsofts nettsted for brukerstøtte eller telefon. Skyadministratorer for de skybaserte tjenestene deres kan dessuten sende inn forespørsler om brukerstøtte for skytjenester via de aktuelle støtteportalene.
  - Kjernestøtte – opptil fem (5) navngitte kontaktpersoner.
  - Avansert kundestøtte – Et minimum på femti (50) navngitte kontakter. Du kan også være kvalifisert for ytterligere kontakter. Vennligst rådfør deg med din kontoadministrator for kundestøtte for detaljer.
  - Ytelsesstøtte – Inkludert navngitte kontakter etter behov.
- For støtteforespørsler om netjtjenester, må Cloud-administratorer, for de skybaserte tjenestene dine sende inn støtteforespørsler via den gjeldende støtteportalen for netjtjeneste.
- Ved innsending av en serviceforespørsel deres kontaktpersoner for reaktiv brukerstøtte ha en grunnleggende forståelse av problemet som oppstod, og en evne til å fremstille problemet for å hjelpe Microsoft til å diagnostisere og gradere problemet. Disse kontaktene må også ha inngående kunnskaper om de støttede Microsoft-produktene og Microsoft-miljøet for å gjøre det enklere å løse systemproblemer og bistå Microsoft ved analyse og løsning av serviceforespørsler.
- Når du sender inn en tjenesteforespørsel, kan dine reaktive støttekontakter være påkrevd for å utføre aktiviteter for problembestemmelse og -løsning, slik vi har bedt om. Dette kan omfatte nettverkssporing, registrering av feilmeldinger, innsamling av konfigurasjonsopplysninger, endring i produktkonfigurasjoner, installasjon av nye versjoner av programvare eller nye komponenter eller endring av prosesser.
- Dere godtar å samarbeide med oss om å planlegge bruken av tjenestene på grunnlag av tjenestene dere har betalt for.
- Dere godtar at dere skal varsle oss om alle endringer av de navngitte kontaktpersonene som er angitt i Arbeidsordren.
- Du har ansvaret for å sikkerhetskopiere dataene dine og for å rekonstruere tapte eller endrede filer som er forårsaket av alvorlige feil. Du har også ansvar for å implementere nødvendige prosedyrer for å sikre integriteten og sikkerheten til programvare og data.

- Der det er mulig, godtar du å svare på spørreundersøkelser om kundetilfredshet for tjenestene, som vi sender ut fra tid til annen.
- Du har ansvaret for alle eventuelle reiseutgifter og andre utgifter som utløses av dine ansatte eller underleverandører.
- Dere kan bli bedt av deres tjenesteleveringsressurs om å oppfylle andre forpliktelser knyttet til tjenesten dere har kjøpt.
- Når dere bruker skytjenester som del av denne brukerstøtten, må dere kjøpe eller ha et eksisterende abonnement eller dataplan for den gjeldende netjtjenesten.
- Hvis dere har en Avansert eller Ytelsesbasert brukerstøttepakke, godtar dere å sende inn forespørsler om Proaktive tjenester og forbedrede løsninger og tjenester sammen med nødvendige eller aktuelle data innen maks 60 dager før utløpsdatoen for den gjeldende Arbeidsordren.
- Hvis dere har en Avansert eller Ytelsesbasert brukerstøttepakke, godtar dere å utstyre tjenesteleveringsteamet vårt som må være på stedet, med rimelig tilgang til telefon og Internett-tilgang med høy hastighet og tilgang til eventuelle interne systemer og diagnoseverktøy.

© 2023 Microsoft Corporation. Med enerett. All bruk eller distribusjon av disse materialene uten uttrykkelig skriftlig tillatelse fra Microsoft Corp. er strengt forbudt.

Microsoft og Windows er enten varemerker eller registrerte varemerker for Microsoft Corporation i USA og/eller andre land. Faktiske produkt- og firmanavn som nevnes i dette dokumentet, kan være varemerker som tilhører de respektive eierne.