Microsoft Enterprise-tjänster

Beskrivning av support- och konsulttjänster

Juli 2021

Innehållsförteckning

1 Om det här dokumentet 2

2 Microsoft Företagstjänster 3

2.1 Planeringstjänster 3

2.2 Implementeringstjänster 3

2.3 Underhållstjänster 3

2.4 Optimeringstjänster 3

2.5 Utbildningstjänster 3

3 Konsulttjänster 4

3.1 Så här köper du tjänsten 4

3.2 Anpassade konsulttjänster 4

3.3 Paketerade konsulttjänster 5

3.4 Tjänstebeskrivning 5

3.4.1 Planeringstjänster 5

3.4.2 Implementeringstjänster 7

3.4.3 Optimeringstjänster 7

3.5 Friskrivningar och begränsningar 7

3.6 Ditt ansvar 8

4 Support tjänster 9

4.1 Så här köper du tjänsten 9

4.2 Tjänstebeskrivning 10

4.2.1 Proaktiva tjänster 10

4.2.2 Reaktiva tjänster 14

4.2.3 Hantering av tjänstleveranser 18

4.3 Utökade tjänster och lösningar 20

4.3.1 Designated Support Engineering 20

4.3.2 Snabb respons 21

4.3.3 Utvecklingssupport 22

4.3.4 Verksamhetskritisk support 23

4.4 Ytterligare allmänna villkor 23

4.5 Ditt ansvar 25

1 Om det här dokumentet

Beskrivningen av Microsoft Enterprise Services support- och konsulttjänster innehåller information om de professionella tjänster 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 lösningsimplementering 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. I kombination med

tjänster för säkerhet och identitet tillhandahåller vi även strategier och lösningar för att hjälpa kunder skydda IT-infrastruktur, program och data mot interna och externa hot.

3.3 Paketerade konsulttjänster

Microsoft erbjuder konsulttjänster för många vanliga affärsscenarier baserat på erfarenhet av planering, distribution och implementering av Microsoft-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 lösningsimplementering.

- **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, lösningsplanering 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

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

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

Lösningsleverans: 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: Supporttjänster för antagande tillhandahåller en serie tjänster som hjälper dig bedöma din organisations kapacitet att ändra, övervaka och optimera förändringar som är kopplade till ditt köp av Microsoft-teknik. Detta inkluderar stöd i utvecklingen och genomförandet av din implementeringsstrategi kring personalsidan av förändringen. 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, 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.
- GitHub konsulttjänster tillhandahålls av GitHub, Inc., ett helägt dotterbolag till Microsoft Corporation. Oaktat eventuella motstridiga lydelser 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 Support tjänster

Microsoft Unified Support Services (supporttjänster) är en omfattande uppsättning tjänster för företagssupport som hjälper till att påskynda din resa mot molnet, optimera dina IT-lösningar och använda teknik som förverkligar nya affärsmöjligheter i IT-livscykelns alla stadier. Supporttjänsterna omfattar:

- Proaktiva tjänster som bidrar till att 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

Supporttjänsterna finns tillgängliga som ett Baspaket, som betecknas Core, Advanced och Performance Support, eller som extra- eller förbättrade tjänster och lösningar som går att köpa inom ramen för ett befintligt avtal för Baspaket med hjälp av Arbetsordern för företagstjänster, enligt beskrivningen nedan.

Artikel	Beskrivning
Baspaket	En kombination av proaktiva och reaktiva tjänster samt leveranshanteringstjänster som stödjer de Microsoft-produkter och/eller nättjänster som används i ditt företag. Tillgängligt som Core (”C”), Advanced (”A”) och Performance (”P”) Support-paket enligt beskrivningar i detta avsnitt. Tjänster som ingår i Baspaketet är markerade med en ”✓” i det här avsnittet. Beroende på ditt valda Baspaket kan du även vara berättigad till särskilda inbyggda proaktiva tjänster, som då anges på din Arbetsorder. I samarbete med dig fastställer vi dessa tjänster innan avtalet träder i kraft eller som del av din tjänstleveransplanering.
Ytterligare tjänster	Ytterligare supporttjänster kan läggas till i ditt Baspaket under Arbetsorderns period och markeras med ett ”+” i det här avsnittet.
Utökade tjänster och lösningar	Supporttjänster som omfattar en viss Microsoft-produkt eller ett visst kund-IT-system kan läggas till i ditt Baspaket för support under Arbetsorderns period och markeras också med ”+” i det här avsnittet.

Nyckel: 📌 visar artiklar som kan finnas med i din arbetsorder.

4.2 Tjänstebeskrivning

Kombinationen av de tjänster som utgör ditt supporttjänstpaket beskrivs i det här avsnittet. Här finns också en lista på tjänster som kan läggas till i ditt Baspaket eller senare under avtalsperioden.

4.2.1 Proaktiva tjänster

Proaktiva tjänster hjälper till att förebygga problem i din Microsoft-miljö och schemaläggs för att bidra till att säkerställa resurstillgängligheten och leveransen under den tillämpliga Arbetsorderns period. Följande Proaktiva tjänster finns tillgängliga enligt nedan eller enligt beskrivningen i din Arbetsorder.

Planeringstjänster

Typer av planeringstjänster	Paket		
	C	A	P
Konceptgranskning		+	+

\+ *- Ytterligare tjänst som kan köpas.*

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

Typer av implementeringstjänster	Paket		
	C	A	P
Onboarding-tjänster		+	+

\+ *– Ytterligare tjänst som kan köpas.*

Onboarding-tjänster: 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

Typer av underhållstjänster	Paket		
	C	A	P
Analys på begäran	✓	✓	✓
Analysprogram		+	+
Offline Assessment		+	+

Typer av underhållstjänster	Paket		
	C	A	P
Proactive monitoring		+	+
Proactive Operations Programs (POP)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)		+	+

✓ - *Ingår i ditt Baspaket.*
\+ - *Ytterligare tjänst som kan köpas.*

Analys på begäran: Tillgång till självbetjänad, onlineautomatiserad utvärderingsplattform som analyserar och utvärderar implementeringen av din Microsoft-teknik med logganalyser. Utvärderingar på begäran omfattar begränsad teknik. För användning av den här utvärderingstjänsten krävs en aktiv Azure-tjänst med tillräckliga databegränsningar för att tjänsten för utvärdering på begäran ska kunna användas. Microsoft kan tillhandahålla hjälp för en första konfigurering av tjänsten. I samband med utvärderingen på begäran, och för en extra avgift, har du tillgång till en Microsoft-resurs på plats (i upp till två dagar) och en Microsoft-resurs på distans (i upp till en dag) för att hjälpa till med analys av data och prioritering av åtgärdsrekommendationer enligt ditt tjänsteavtal. Utvärderingar på plats är eventuellt inte tillgängliga överallt.

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.

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 granskningar av allvarliga incidenter och att utforma sammansättningen av 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 as a Service (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 observationsrapport med rekommenderade åtgärder. Denna tjänst är tillgänglig för leverans på plats eller på distans.

Optimeringstjänster

Typer av optimeringstjänster	Paket		
	C	A	P
Antagandetjänster			+
Utvecklingsinriktade tjänster		+	+
Hantering av IT-tjänster		+	+
Säkerhetstjänster		+	+

+ *- Ytterligare tjänst som kan köpas.*

Antagandetjänster: Supporttjänster för antagande tillhandahåller en serie tjänster som hjälper dig bedöma din organisations kapacitet att ändra, övervaka och optimera förändringar som är kopplade till ditt köp av Microsoft-teknik. Detta inkluderar stöd i utvecklingen och genomförandet av din implementeringsstrategi kring personalsidan av förändringen. 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.

- **Serviceinsikter för utvecklare:** En årlig utvärdering av dina programutvecklingsmetoder som hjälper kunder med vägledning om rekommenderade metoder för utveckling av program och lösningar på Microsoft-plattformar.
- **Development Support Assistance:** Ger hjälp med att skapa och utveckla program som integrerar Microsoft-teknik på Microsoft-plattformen, med specialisering på Microsofts utvecklingsverktyg och teknik, och som säljs som en mängd timmar som anges på din Arbetsorder.

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 vara tjänster som ingår i ett skräddarsytt program av supporttjänster, tillgängligt mot en extra avgift och definieras i en bilaga som finns i din Arbetsorder.

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 av supporttjänster, tillgängligt mot en extra avgift och definieras i en bilaga som finns i din Arbetsorder.

Utbildningstjänster

Typer av utbildningstjänster	Paket		
	C	A	P
Utbildning på begäran	✓	✓	✓
Webbsändningar	✓	✓	✓
Chalk Talks		+	+
Workshops		+	+

✓ *– Ingår i ditt Baspaket.*
\+ *- Ytterligare tjänst som kan köpas.*

Utbildning på begäran: Tillgång till en samling online-utbildningsmaterial och online-labb från ett digitalt workshopbibliotek som utvecklats av Microsoft.

Webbsändningar: Tillgång till Microsofts värdbaserade utbildningssessioner i en rad ämnen angående support och Microsofts teknik som visas live online.

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.

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.

Ytterligare proaktiva tjänster

Typer av ytterligare proaktiva tjänster	Paket		
	C	A	P
Anpassade Proactive-tjänster (underhålls-, optimerings- och utbildningstjänster)		+	+
Support av teknikrådgivare			✓

\+ *– Ytterligare tjänst som kan köpas.*

Anpassade Proactive-tjänster: Ett avgränsat uppdrag med Microsoft-resurser för att tillhandahålla tjänster under kundens ledning, personligen eller online, som inte beskrivs någon annanstans i det här dokumentet. Dessa uppdrag omfattar tjänster av typen underhåll, optimering eller utbildning.

Support av teknikrådgivare (Support Technology Advisor, STA): En anpassad tjänst som tillhandahåller en teknisk utvärdering som stöder kundens affärsmål, inklusive, men inte begränsat till, arbetsbelastningsoptimering, införande eller supportmöjlighet, som en Microsoft-resurs kan

leverera. Denna tjänst kan inkludera en plan och teknisk vägledning anpassad till kundmiljö och affärsmål.

Annan proaktiv			
Proactive-krediter		+	+

Proactive-krediter: Värdet av inlösbara tjänster angivet i krediter i din Arbetsorder. Proactive-krediter kan sedan lösas in mot, eller användas till, en eller flera specificerade ytterligare tjänster enligt beskrivning i detta dokument och till aktuella priser som tillhandahålls av din Microsoft Services-representant. Efter att du har valt den ytterligare tjänsten drar vi av värdet för den tjänsten från ditt kreditsaldo, avrundat uppåt till närmaste enhet.

4.2.2 Reaktiva tjänster

Reaktiva tjänster hjälper till att lösa problem i din Microsoft-miljö och används vanligtvis på begäran. Följande reaktiva tjänster ingår efter behov för Microsofts produkter och nättjänster som för närvarande omfattas av support, såvida inget annat framgår av din Arbetsorder.

Typer av reaktiva tjänster	Paket		
	C	A	P
Rådgivande support	✓	✓	✓
Problemlösningssupport	✓	✓	✓
Hantering av reaktiv support	✓	✓	✓
Extended Hotfix Support		✓	✓
Support på plats		+	+
Grundorsaksanalys		+	+
Tillägg för hantering av reaktiv support		+	+
Supporttjänster för cybersäkerhet		+	+

✓ *– Ingår i baspaketet.*
\+ *- Ytterligare tjänst som kan köpas.*

Rådgivande support: Telefonbaserad support för kortare (begränsade till högst sex timmar) och oplanerade ärenden för IT-personal. Rådgivningssupport kan omfatta rådgivning, vägledning och kunskapsöverföring som är avsedd att hjälpa dig distribuera och implementera Microsoft-teknik på sätt som förebygger vanliga supportproblem och som kan minska sannolikheten för systemavbrott. Arkitektur-, lösningsutvecklings- och anpassningsscenarier omfattas inte av dessa rådgivningstjänster.

Problemlösningssupport: Denna hjälp för problem med specifika symtom som uppstår vid användning av Microsoft-produkter omfattar felsökning av specifika problem, felmeddelanden eller funktionalitet som inte fungerar som de ska i Microsoft-produkter. Incidenter kan rapporteras på telefon eller via webbplatsen. Supportfrågor för tjänster och produkter som inte omfattas av den tillämpliga supportportalen för tjänster via Internet hanteras via online-portalen för Microsoft-tjänster.

Allvarlighetsdefinitioner och Microsofts uppskattade initiala svarstider anges i incidentresponstabellerna nedan.

På din begäran kan vi samarbeta med teknikleverantörer från tredje man för att hjälpa till att lösa komplexa problem som rör produktinteroperabilitet med flera leverantörer. Det är dock tredje mans ansvar att tillhandahålla support för sin produkt.

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 att allvarlighetsnivån ändras under en incidents period om inverkan på verksamheten kräver det.

Incidentrespons för Core Support

Core Support	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Standardmässig inverkan på verksamheten	• Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt • Behöver åtgärdas inom åtta timmar	• Första samtalssvar inom åtta timmar eller mindre under kontorstid[1] • Insats endast under kontorstid[1] • På begäran, insats dygnet runt[2]	• Korrekt kontaktinformation om ärendeansvarig • Svar inom 24 timmar • Om dygnet runt-insats har begärts ska du tilldela lämpliga resurser för att upprätthålla dygnet runt-insats[2]
Kritisk inverkan på verksamheten	• Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta • Behöver åtgärdas inom en timme	• Första samtalssvar inom en timme eller mindre • Kontinuerlig insats dygnet runt[2]	• Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig hjälp dygnet runt[2]

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

[2] Vi kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan upprätthålla kontinuerliga problemlösningsinsatser.

Incidentrespons för Advanced Support

Advanced Support	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Standardmässig inverkan på verksamheten	• Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt • Behöver åtgärdas inom fyra timmar	• Första samtalssvar inom fyra timmar eller mindre under kontorstid[1] • Insats endast under kontorstid[1] • På begäran, insats dygnet runt[2]	• Korrekt kontaktinformation om ärendeansvarig • Svar inom 24 timmar • Om dygnet runt-insats har begärts ska du tilldela lämpliga resurser för att upprätthålla dygnet runt-insats[2]
Kritisk inverkan på verksamheten	• Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta • Behöver åtgärdas inom en timme	• Första samtalssvar inom en timme eller mindre • Resurs för kritisk situation utses efter 1 timme • Kontinuerlig insats dygnet runt[2]	• Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig hjälp dygnet runt[2] • Åtkomst och svar från ändringskontrollinstansen inom fyra timmar (kontorstid)

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

[2] Vi kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan upprätthålla kontinuerliga problemlösningsinsatser.

Incidentrespons för Performance Support

Performance Support	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Standardmässig inverkan på verksamheten	• Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt • Behöver åtgärdas inom fyra timmar	• Första samtalssvar inom fyra timmar eller mindre under kontorstid[1] • Insats endast under kontorstid[1] • På begäran, insats dygnet runt[2]	• Om dygnet runt-insats har begärts ska du tilldela lämpliga resurser för att upprätthålla dygnet runt-insats[2]

Performance Support	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Kritisk inverkan på verksamheten	• Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta • Behöver åtgärdas inom 30 minuter	• Första samtalssvar inom 30 minuter eller mindre • Resurs för kritisk situation utses inom 30 minuter eller mindre • Resurser på plats hos dig, efter 24 timmar, med kundavtal • Kontinuerlig insats dygnet runt[2] • Tillgång till Microsofts erfarna specialister och snabb eskalering inom Microsoft till produktteam[3] • Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt	• Lämplig kommunikation med era överordnade chefer, på vår begäran • Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig hjälp dygnet runt[2] • Snabb tillgång och respons

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

[2] Vi kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan upprätthålla kontinuerliga problemlösningsinsatser

[3] Inte tillgänglig på alla supportplatser eller för all Microsoft-teknik.

Hantering av reaktiv support: Hantering av reaktiv support ger överblick över supportincidenter för att driva på snabba lösningar och supportleverans av hög kvalitet. Hantering av tjänstleverans kommer att användas för hantering av reaktiv support för alla supportförfrågningar. Nedan anges de tjänster som tillhandahålls för respektive Baspaketsupport:

Core Support: För incidenter vars inverkan på verksamheten är av allvarlighetsgraden Standard eller Kritisk är tjänsten tillgänglig på kundens begäran under kontorstid genom en resurspool för tjänstleverans. Dessa resurser kan även lämna eskaleringsuppdateringar på begäran.

Advanced och Performance Support: Enligt ovanstående tabeller för incidentrespons, för incidenter vars inverkan på verksamheten är av allvarlighetsgraden Standard är tjänsten tillgänglig på kundens begäran under kontorstid till den Microsoft-resurs för tjänstleverans, som även kan lämna eskaleringsuppdateringar på begäran. För incidenter vars inverkan på verksamheten är av allvarlighetsgraden Kritisk initieras och verkställs en utökad eskaleringsprocess automatiskt för

Advanced och Performance Support. Den tilldelade Microsoft-resursen är sedan ansvarig för att säkerställa fortsatt teknisk hjälp genom att förse dig med statusuppdateringar och en åtgärdsplan.

För utökad täckning utanför kontorstid kan du köpa ytterligare timmar för hantering av reaktiv support.

4.2.3 Hantering av tjänstleveranser

Hantering av tjänstleveranser (Service Delivery Management, SDM) ingår i dina supporttjänster, såvida inget annat anges häri eller i din Arbetsorder, och grundas på vilket Baspaket för supporttjänster du köper. Ytterligare leveranshanteringstjänster läggs till vid köp av ytterligare tjänster eller utökade tjänster och lösningar.

Core Support: SDM-tjänster tillhandahålls digitalt eller från ett team med specialister som ingår i en pool.

Advanced och Performance Support: SDM-tjänster tillhandahålls digitalt och av en utsedd kontoadministratör för kundnöjdhet. Denna namngivna resurs kan arbeta på distans eller på plats i dina lokaler.

Omfattning av hantering av tjänstleveranser

Följande tjänster för SDM är tillgängliga beroende på vilket Baspaket som köpts:

Tjänsttyper för hantering av tjänstleveranser	Paket		
	C	A	P
Aktivering av kundorganisation	✓	✓	✓
Vägledning om Microsofts produkt-, tjänst- och säkerhetsuppdateringar	✓	✓	✓
Programutveckling och hantering	✓	✓	✓
Unified support Onboarding	✓	✓	✓
Framgångsprogram för molnet		✓	✓
Hantering av kundrelationer		✓	✓
Tillägg till tjänsteleveranshantering		+	+
Onsite Service Delivery Management		+	+

✓ *– Ingår i baspaketet.*

\+ *- Ytterligare tjänst som kan köpas.*

Aktivering av kundorganisation: Vägledning och information som ges till din namngivna Supporttjänstadministratör om hur du hanterar användningen av dina Unified Support-tjänster och förbereder dig för att använda Unified support digitala och reaktiva tjänster.

Vägledning om Microsofts produkt-, tjänst- och säkerhetsuppdateringar: Information som delas med dig om viktiga kommande produkt- och servicefunktioner och ändringar, samt säkerhetsbulletiner för Microsoft-teknik.

Programutveckling och hantering: Aktiviteter som utformats för att planera, föreslå och hantera ditt supportprograms tjänster i hela din organisation för att hjälpa dig att realisera större värde från dina investeringar i Microsofts teknik och tjänster.

Core Support: Tjänster kan rekommenderas av Microsoft för att utnyttja de funktioner som ingår i ditt Baspaket för support och begränsade ytterligare tjänster som din organisation kan köpa.

Advanced och Performance Support: Microsoft kan rekommendera en mängd olika tjänster som är avsedda att hjälpa dig att uppnå viktiga affärs- och teknikresultat, med hjälp av de funktioner som ingår i ditt Baspaket för support, samt ytterligare tjänster som du kan köpa.

Unified support Onboarding: Aktiviteter för att stödja din initiering till Unified support, inklusive införandet och främjandet av självbetjäningsfunktioner i online-supportportalen, med målet att säkerställa att dina Unified Support-tjänster kan användas på en tid som passar dig.

Framgångsprogram för molnet: Inkluderade planerings- och leveranstjänster som hjälper dig att uppnå specifika molnresultat och ger dig möjlighet att påskynda implementering, antagande och realisering av värdet av Microsofts molnteknik.

Hantering av kundrelationer: En uppsättning aktiviteter för att säkerställa att Microsofts support-team är anpassat till din organisations strategiska prioriteringar och samarbetar med viktiga beslutsfattare för din verksamhet och teknik.

Tillägg till hantering av tjänstleveranser: Du kan välja att köpa ytterligare anpassade SDM-resurser för att tillhandahålla hanteringstjänster för tjänstleveranser som del av en förutbestämd arbetsomfattning som inte uttryckligen specificeras i detta dokument. Dessa resurser arbetar på distans eller på plats i dina lokaler. Även denna tjänst är underkastad Microsofts resurstillgänglighet.

Onsite Service Delivery Management: Du kan beställa besök på plats av din kontoadministratör för kundnöjdhet, vilket kan medföra en tilläggsavgift per besök. Denna tjänst är underkastad Microsofts resurstillgänglighet.

4.3 Utökade tjänster och lösningar

Utöver tjänsterna som ingår i Baspaketet eller som tilläggstjänster kan följande tjänster och lösningar köpas som tillval. Utökade tjänster och lösningar är tillgängliga mot en tilläggsavgift och kan definieras i en Bilaga som anges i din Arbetsorder.

Tjänst	Paket		
	C	A	P
Designated Support Engineering		+	+
Snabb respons		+	+
Developer Advanced		+[1]	+[1]
Developer Performance			+
Verksamhetskritisk support		+	+

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

+[1] – En ytterligare tjänst som kan köpas upp till en begränsad maximal kvantitet.

4.3.1 Designated Support Engineering

Specialinriktad supportutveckling (Designated Support Engineering, DSE): DSE-tjänster kan köpas som fördefinierade erbjudanden eller som samlade anpassade timmar som kan användas för att leverera omfattningsbestämda proaktiva tjänster.

Vid köp som timmar dras sedan DSE-tjänstetimmarna av 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 inkluderar nödvändiga inbyggda fördefinierade proaktiva tjänster.

Fokusområdena för DSE-tjänster:

- Bidra till att upprätthålla ingående kunskaper om dina aktuella och framtida affärsbehov och konfigurationen i din IT-miljö för optimal prestanda
- Dokumentera och dela rekommendationer för användning av supporttjänstrelaterade slutprodukter med dig (t.ex. supportgranskningar, hälsokontroller, workshoppar och riskbedömningsprogram)
- Hjälp 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 grundorsaken 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

- Du måste ha ett aktuellt serviceavtal för Microsoft Unified Support för att få hjälp med dina DSE-tjänster. Om ditt serviceavtal för Microsoft Unified Support löper ut eller sägs upp, avslutas din DSE-tjänst på samma datum.
- DSE-tjänsterna är vanligtvis tillgängliga under vanliga kontorstider (09:00 till 17:30 lokal tid utom helgdagar och veckoslut).
- DSE-tjänsterna stödjer de specifika Microsoft-produkter och -tekniker som du väljer och som anges i din Arbetsorder.
- Bestämd teknisk support ges för en enda supportplats på den bestämda supportplatsen som anges i din Arbetsorder.

4.3.2 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. För att det här teamet ska ha grundläggande kunskaper om din distribution måste du tillhandahålla dokumentation om grundläggande Azure-distribution och databastopologi, samt skalnings- och belastningsutjämningsplaner där sådana finns. 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. Snabb respons omfattar inte Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub asymmetrisk kryptering, Azure Communication Services eller Billing & Subscription Management.

Köp av snabb respons är beroende av resurstillgänglighet. Konsultera din kontoadministratör för kundnöjdhet för information om tillgänglighet.

Snabb respons	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Kritisk inverkan på verksamheten	• Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan	• Första samtalssvar inom 15 minuter eller mindre • Kontinuerlig insats dygnet runt[1]	• Lämplig kommunikation med era överordnade chefer, på vår begäran

Snabb respons	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
	rimligen inte fortsätta • Behöver åtgärdas inom 15 minuter	• Tillgång till Microsofts erfarna specialister[2] • Snabb eskalering inom Microsoft till molntjänstteam • Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt	• Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig hjälp dygnet runt[1] • Snabb tillgång och respons

[1] Vi kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan upprätthålla kontinuerliga problemlösningsinsatser

[2] Problemlösningssupport med snabba svarstider finns endast tillgängligt på engelska.

4.3.3 Utvecklingssupport

Developer Support ger långsiktig teknisk support baserat på kunskap om moln och teknik under hela programutvecklingens livscykel för kundutvecklare som bygger, distribuerar och ger support för program på Microsofts plattform.

En programutvecklingsansvarig är den primära kontaktpersonen med inriktning på att ge strategisk rådgivning om utvecklings- och testmetodik och om utvecklingsproblem som uppstår vid användning av Microsoft-produkter. Den programutvecklingsansvariga har kontakt med många resurser inom Microsoft angående kundens behov.

Följande utvecklarlösningar kan köpas som en del av ditt supportavtal:

Developer Advanced

Developer Advanced-support är, tillgängligt för Advanced och Performance Support och tillhandahåller riktade lösningar för särskilda programutvecklingsbehov, däribland programmodernisering, utvärderingar av sakernas Internet (IoT), ALM-/DevOps-lösningar, utbildning och testning. Detta är den assistansnivå som rekommenderas för kunder som behöver specialiserad utvecklingssupport inom olika områden eller ämnen under utvecklingslivscykeln.

Minimiuppdrag består av 320 ADM-timmar (programutvecklingsansvarig). Mindre, anpassade uppdrag kan omfattningsbestämmas på särskild begäran. Developer Advanced-support har en maxgräns på 800 ADM-timmar.

Developer Performance

Developer Performance är tillgängligt, för Performance Support och ger omfattande support under programutvecklingens livscykel och förser kunderna med molnarkitektur, sårbarhetsutvärderingar, ALM-/DevOps-lösningar, säkerhetsutvecklingslivscykler, kodgranskningar, prestanda och bevakning, programmodernisering, implementering och hantering av sakernas Internet (IoT), utbildning och testning. Detta är den assistansnivå som rekommenderas för kunder som behöver fullständig utvecklingssupport för verksamhetskritiska och komplexa utvecklingsmiljöer.

Developer Performance-support har ett minimiåtagande på 800 ADM-timmar. Mindre, anpassade uppdrag kan omfattningsbestämmas på särskild begäran.

4.3.4 Verksamhetskritisk support

Verksamhetskritisk support: Ger en högre nivå av support för en definierad uppsättning Microsoft-produkter och Onlinetjänster som ingår i din verksamhetskritiska lösning som beskrivs 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.

4.4 Ytterligare allmänna villkor

Microsoft Unified Support-tjänster tillhandahålls utifrån följande förutsättningar och antaganden.

- Reaktiva tjänster för Baspaket tillhandahålls på distans till de platser där dina utsedda supportkontakter finns. Alla tjänster tillhandahålls via fjärranslutning till din anläggning i det land som anges i din Arbetsorder, om inget annat meddelas skriftligen.
- Reaktiva tjänster för Baspaket 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-produkter och Onlinetjänster som du har köpt baserat på deklarerade licensregistreringar och avtal och/eller faktureringskonto-ID i bilaga A till din Arbetsorder och som anges i Produktvillkoren som publiceras av Microsoft från tid till annan på http://microsoft.com/licensing/contracts (eller på någon efterföljande webbplats som Microsoft anger) om inget annat anges i en Arbetsorder, en Bilaga till den här Beskrivningen av support- och konsulttjänster eller som särskilt exkluderats i din onlinesupportportal på http://serviceshub.microsoft.com.
- Support ges inte för förhandsutgivna produkter och betaprodukter 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 ensamt 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 avbeställning av en tidigare schemalagd tjänst kan Microsoft ta ut en avbeställningsavgift på upp till 100 procent av tjänstens pris, om avbeställningen eller ombokningen gjordes med mindre än 14 dagars varsel före den första leveransdagen.
- Vid köp av ytterligare tjänster kan vi begära att tjänstleveranshantering inkluderas för att underlätta leverans.

- Om du beställde en typ av tjänst och vill byta den mot en annan, kan du använda motsvarande värde till en alternativ tjänst som är tillgänglig inom ditt Baspaket, i tillämpliga fall, och om din tjänstleveransresurs godkänner detta.
- Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support-incidenter (SA PRS- incidenter eller "SAB") kan konverteras till ett motsvarande värde (bestäms av Microsoft) och användas för avgifterna för Baspaketets support, berättigande komponenter i Designated Support Engineering (DSE) och/eller berättigande komponenter i utökade tjänster och lösningar. Din resurs för tjänstleveranser kan bekräfta sådana värden och avgifter, om dessa är tillämpliga. 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 SAB som du binder för sådan konvertering 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 berättigande till Baspaket 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 tjänstleveransresurs för närmare 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 kan eventuellt inte vidarebefordras till dina kunder.
- Om du har ett Baspaket med Advanced eller Performance Support och överenskomna besök på plats som inte betalas i förväg fakturerar vi dig för rimliga rese- och boendekostnader.
- GitHub supporttjänster tillhandahålls av GitHub, Inc., ett helägt dotterbolag till Microsoft Corporation. Oaktat eventuella motstridiga lydelser 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.
- **Policy för acceptabel användning –** Kunden får inte (och är inte licensierad att) använda Services Deliverables:
  - på ett sätt som är förbjudet enligt lag, förordning, myndighetsorder eller myndighetspåbud;
  - för att bryta mot andras rättigheter, eller

- i någon applikation eller situation där användning av Service Deliverables skulle kunna leda till dödsfall, allvarlig personskada eller allvarlig fysisk skada eller miljöskada, utom i enlighet med avsnittet om Högriskanvändning nedan.

Högriskanvändning

- VARNING: Modern teknik kan användas på nya och innovativa sätt, och Kunden måste överväga om dess specifika användning av denna teknik är säker. Services Deliverables är inte utformade eller avsedda att stödja någon användning där ett avbrott i tjänsten, defekt, fel eller annan brist i en Services Deliverable kan leda till dödsfall eller allvarlig personskada eller till fysisk skada eller miljöskada (gemensamt "Högriskanvändning"). Följaktligen måste Kunden utforma och implementera Services Deliverables så att, i händelse av avbrott, defekt, fel eller annan brist i Services Deliverables, säkerheten för människor, egendom och miljön inte minskas under en nivå som är rimlig, lämplig och laglig, oavsett om det är i allmänhet eller för en specifik bransch. Kundens Högriskanvändning av Services Deliverables sker på egen risk. Kunden samtycker till att försvara, gottgöra och hålla Microsoft skadeslöst från och mot alla skadestånd, kostnader och advokatarvoden i samband med alla anspråk som härrör från en Högriskanvändning som är förknippad med Services Deliverables, inklusive alla anspråk som baseras på strikt ansvar eller att Microsoft var försumligt vid utformningen eller tillhandahållandet av Services Deliverables till Kunden i enlighet med Kundens specifikationer. Ovannämnda ersättningsskyldighet gäller i tillägg till alla skyldigheter att försvara som anges i Kundens Avtal och är inte föremål för någon begränsning av eller friskrivning från ansvar i sådana avtal.

Ytterligare förutsättningar och antaganden kan anges i relevanta bilagor.

4.5 Ditt ansvar

Optimering av fördelarna med Microsoft Unified Support-tjänster är beroende av att du uppfyller följande ansvar, utöver de som anges i eventuella tillämpliga bilagor. Underlåtenhet att uppfylla följande skyldigheter kan leda till förseningar av tjänsten:

- Du ska utse en namngiven supporttjänstadministratör som ansvarar för att leda ditt team och hantera all din supportverksamhet och interna processer för att skicka in begäran avseende supportincidenter till oss.
- Beroende på ditt Baspaket som beskrivs nedan kan du utse namngivna kontakter för reaktiv support som ansvarar för att skapa begäran om support via Microsofts supportwebbplats eller per telefon. Molnadministratörer för dina molnbaserade tjänster kan också skicka in begäran om molnsupport via de tillämpliga supportportalerna.
  - Core Support – Upp till tio (10) namngivna kontakter.
  - Avancerad support – Minst femtio (50) namngivna kontakter. Du kan också vara berättigad till ytterligare kontakter. Konsultera din kontoadministratör för kundnöjdhet för detaljer.
  - Prestandasupport – Inkluderar namngivna kontakter efter behov.
- 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 kontaktpersoner

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.

- Vid inlämning av en tjänsteförfrågan kan det krävas av dina kontakter för reaktiv support att de utför en problemdefinition och lösningsåtgärder enligt vad som begärs av 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 samtycker till att samarbeta med oss för att planera användningen av tjänsterna baserat på de tjänster du har köpt.
- Du samtycker till att meddela oss om eventuella ändringar av namngivna kontakter som anges i din Arbetsorder.
- 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 tjänstleveransresurs att uppfylla andra skyldigheter som är specifika för tjänsten du har köpt.
- När molntjänster används som en del av denna support måste du antingen köpa eller ha en befintlig prenumeration eller ett dataabonnemang för den tillämpliga onlinetjänsten.
- Om du har ett Advanced eller Performance Support-paket godkänner du att skicka in begäran om Proaktiva tjänster och förbättrade lösningar och tjänster, tillsammans med nödvändiga eller tillämpliga data senast 60 dagar före datum för upphörande av den tillämpliga Arbetsordern.
- Om du har ett Advanced eller Performance Support-paket godkänner du att tillhandahålla vårt serviceteam som behöver vara på plats rimlig tillgång till telefon och höghastighetsanslutning till Internet samt åtkomst till dina interna system och diagnosverktyg, om tillämpligt.

© 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.