

Microsoft Enterprise-tjenester

Tjenestebeskrivelse

Oktober 2021

Innholdsfortegnelse

1 Om dette dokumentet	1
2 Faglige tjenester fra Microsoft	1
2.1 Planleggingstjenester	1
2.2 Implementeringstjenester	1
2.3 Vedlikeholdstjenester	1
2.4 Optimaliseringstjenester.....	1
2.5 Opplæringstjenester.....	1
3 Konsulenttenester	2
3.1 Slik kjøper du	2
3.2 Tilpassede konsulenttenester	2
3.3 Pakkeløsninger for konsulenttenester	3
3.4 Tjenestebeskrivelse.....	3
3.4.1 Planleggingstjenester	3
3.4.2 Implementeringstjenester.....	5
3.4.3 Optimaliseringstjenester	5
3.5 Fraskrivelser og begrensninger.....	5
3.6 Ditt ansvar	6
4 Brukerstøttetjenester	7
4.1 Slik kjøper du	7
4.2 Pakkebeskrivelser	7
4.2.1 Foretaksomfattende pakker	7
4.2.2 Utvidede løsninger	8
4.3 Tjenestebeskrivelse.....	8
4.3.1 Proaktive tjenester	9
4.3.2 Håndtering av tjenestelevering	11
4.3.3 Reaktive tjenester.....	13
4.4 Utvidede tjenester.....	15
4.4.1 Regelmessig teknisk support.....	15
4.4.2 Premier Ultimate.....	16
4.4.3 Tredjenivåstøtte	17
4.5 Utvidede løsninger.....	17
4.5.1 Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger.....	17
4.5.2 Rask respons	17

4.6 Partnerstøtteløsninger.....	19
4.7 Globale støtteløsninger.....	19
4.8 Ytterligere vilkår og betingelser	20
4.9 Ditt ansvar	22

1 Om dette dokumentet

Tjenestebeskrivelsen for Microsoft Enterprise-tjenester inneholder informasjon om de faglige tjenestene du kan kjøpe av Microsoft.

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

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

2 Faglige tjenester fra Microsoft

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

2.1 Planleggingstjenester

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

2.2 Implementeringstjenester

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

2.3 Vedlikeholdstjenester

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

2.4 Optimaliseringstjenester

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

2.5 Opplæringstjenester

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

3 Konsulenttenester

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

3.1 Slik kjøper du

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

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

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

3.2 Tilpassede konsulenttenester

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

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

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

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

Data og kunstig intelligens (AI) – Kjernevalutaen til moderne bedrifter er evnen til å konvertere data til kunstig intelligens som driver konkurransefortrinn.

Microsofts Business Insights-løsninger hjelper utviklere og organisasjoner å bli AI-fokusert gjennom et omfattende tilsyn for å visualisere, implementere og støtte løsninger for bedrifter og IT-organisasjoner som frigjør innsikter fra data ved hjelp av produkter som inkluderer Azure Database Power BI, Office og SQL Server.

Forretningsprogrammer – Bistand med forretningsprogrammer som er en del av et forbundet datamiljø som muliggjør AI- og forretningsintelligens, samtidig som det bidrar til å digitalisere forretningskritiske funksjoner, inkludert relasjonssalg, talent samt personprosesser, drift og kundeservice.

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

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

Våre konsulentttjenester for enheter og mobilitet gir bedrifts- og IT-ledere muligheten til å utvikle og implementere foretaksomfattende strategier for mobilitets- og enhetsadministrasjon som muliggjør tettere kontakt med ansatte og kunder.

Datasenter- og skyinfrastrukturjenester integrerer også teknologi, personer og prosesser for å forenkle bruk av IT til å forvandle datasentre til strategiske ressurser tilpasset organisasjonens spesifikke behov. Sammen med Tjenester for sikkerhet og identitet leverer vi også strategier og løsninger som hjelper med å beskytte IT-infrastruktur, programmer og data mot interne og eksterne trusler.

3.3 Pakkeløsninger for konsulentttjenester

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

3.4 Tjenestebeskrivelse

3.4.1 Planleggingstjenester

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

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

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

I tillegg er følgende engasjementspakker for Digitale konsulentttjenester også tilgjengelige:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.2 Implementeringstjenester

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

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

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

3.4.3 Optimaliseringstjenester

⇒ **Innføringstjenester:** Innføringstjenester består av et utvalg støttetjenester som bistår deg og din organisasjon til å vurdere mulighetene for å justere, overvåke og optimalisere endringer ved hjelp av Microsoft-teknologien dere har kjøpt. Dette inkluderer rådgivning 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 sitt adopsjonsprogram.

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

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

3.5 Fraskrivelser og begrensninger

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

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

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

3.6 Ditt ansvar

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

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

4 Brukerstøttetjenester

Microsoft Premium brukerstøtte (brukerstøttetjenester) består av et sett av utvalgte brukerstøttetjenester som bidrar til å redusere kostnader, forbedre produktivitet og bruke teknologi for å realisere nye forretningsmuligheter på alle trinn av IT-livssyklusen. Brukerstøttetjenestene omfatter følgende:

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

4.1 Slik kjøper du

Brukerstøttetjenester er tilgjengelig som pakke eller enkelttjenester som en del av en ny støtteavtale ved hjelp av en Arbeidsordre for Enterprise Services, slik dette er beskrevet nedenfor:

Tjeneste	Definisjon
Foretaksomfattende pakker	Dette er en kombinasjon av tjenester med brukerstøtte for alle kommersielle, støttede Microsoft-produkter og/eller elektroniske tjenester som brukes i organisasjonen din. Det finnes alternativer for konfigurerbare og faste pakker.
Pakker med utvidede løsninger	Dette er en pakke med brukerstøttetjenester som dekker et spesifikt Microsoft-produkt eller kunde-IT-system. Tilgjengelig med pakken Konfigurerbar.

4.2 Pakkebeskrivelser

4.2.1 Foretaksomfattende pakker

Alternativene for pakker for hele foretaket omfatter: Konfigurerbar pakke (spesielt tilpasset organisasjonens behov) eller fast pakke (forhåndsdefinerte tjenester).

Konfigurerbar pakke

Du tilpasser en brukerstøttepakke fra punktene nedenfor, i tråd med behovene dine.

Vare	Tilgjengelige tjenester
Proaktive tjenester	Tjenestene som er beskrevet i Punkt 4.3.1, "Proaktive tjenester", kan inkluderes i støttepakken
Håndtering av tjenestelevering	Inkludert i alle pakker.

	Leveringsmodellen og tjenestenivået tilpasses i henhold til beskrivelsen i Punkt 4.3.2, «Håndtering av tjenestelevering»
Reaktive tjenester	Tjenestene som er beskrevet i Punkt 4.3.3, "Reaktive tjenester", kan inkluderes i støttepakken
Utvidede tjenester	Tilleggstjenester, som er beskrevet i Punkt 4.4, "Utvidede tjenester", kan inkluderes i støttepakken

Fast pakke

Dette er en grunnleggende, fast pakke med brukerstøttetjenester med gyldighetsperiode på ett år

Vare	Inkluderte tjenester
Proaktive tjenester	Et "Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som tjeneste"
Håndtering av tjenestelevering	Dette inkluderer Basis-tjenestenivå levert gjennom en gruppemodell, som står beskrevet i punkt 4.3.2, «Håndtering av tjenestelevering»
Reaktive tjenester	Opptil 20 timers «Støtte til problemløsning»

4.2.2 Utvidede løsninger

Pakker med utvidede løsninger dekker et spesifikt Microsoft-produkt eller kunde-IT-system. De tilgjengelige tjenestene står oppført nedenfor.

Vare	Beskrivelse
Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger	Denne pakken gir et høyere brukerstøttenivå for et definert sett av Microsoft-produkter som befinner seg i kritiske forretningsløsninger, og som presenteres i punkt 4.5.1, «Støtte for kritiske forretningsløsninger»
Rask respons	Sørger for akselerert reaktivert støtte for dine skytjenester og introduseres i avsnitt 4.5.2 «Hurtigsvar»

4.3 Tjenestebeskrivelse

I dette punktet beskrives elementene som kombineres i Premium Support-pakken din.

4.3.1 Proaktive tjenester

Proaktive tjenester bidrar til å forhindre problemer i ditt Microsoft-miljø. For å sikre ressurstilgjengelighet og levering i henhold til den gjeldende arbeidsordren, bør proaktive tjenester planlegges i tide. Proaktive tjenester som følger er tilgjengelig som identifisert nedenfor eller som angitt på arbeidsordren.

Planleggingstjenester

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

Implementeringstjenester

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

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.

Tilstandskontroll: En vurdering av deres implementering av Microsoft-teknologi sammenlignet med de anbefalte fremgangsmåtene våre. En Microsoft-ressurs planlegger tilstandskontrollen sammen med deg, gjennomfører evalueringen, analyserer dataene og leverer en rapport etter kontrollen.

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. Med denne tjenesten kan du 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 deretter av Microsoft, og vi oppretter en rapport om eventuelle funn med anbefalinger til problemløsning.

Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som tjeneste Pluss (RAP som tjeneste Pluss): RAP som tjeneste Pluss leveres og følges opp med et tilpasset seminar om systemoptimalisering i lokalene deres (i inntil to dager) med fokus på problemløsningsplanlegging og kunnskapsutveksling.

Optimaliseringstjenester

Innføringstjenester: Innføringstjenester består av et utvalg støttetjenester som bistår deg og din organisasjon til å vurdere mulighetene for å justere, overvåke og optimalisere endringer ved hjelp av Microsoft-teknologien dere har kjøpt. 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 sitt 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.

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. IT-tjenesteadministrasjons tjenester kan være et element i et tilpasset program av brukerstøttetjenester. Tjenestene er tilgjengelige mot et tilleggsgebyr og kan være definert i et vedlegg og henvises til i arbeidsordren.

Lab-tjenester: I områder der dette er tilgjengelig, kan Microsoft gi deg tilgang til et laboratorieanlegg for å hjelpe deg med produktutvikling, referansemåling, ytelsestesting, utvikling av prototyper og overføringsaktiviteter for Microsoft-produkter.

Utbedringstjenester: Et direkte engasjement med en Microsoft-ressurs som løser problemer som er identifisert i forbindelse med en vurderingstjeneste. Varigheten på hvert engasjement er spesifisert i antall dager på arbeidsordren, og utføres i samarbeid med den tekniske staben 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 være et element i et tilpasset program av brukerstøttetjenester. Tjenestene er tilgjengelige mot et tilleggsgebyr og kan være definert i et vedlegg og henvises til i arbeidsordren.

Opplæringstjenester

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.

Opplæring på forespørsel: En abonnementstjeneste som gir tilgang til opplæringsmaterieil på nettet fra et seminarbibliotek utviklet av Microsoft. Abonnementene selges per arbeidsplass.

Webkastinger: Opplæringsøkter med Microsoft som vert, tilgjengelig på et bredere utvalg av støtte og Microsoft-teknologiemner, levert eksternt på nettet. Webcaster kan kjøpes på deltakerbasis eller som en fast tjeneste til organisasjonen din, som spesifisert i Arbeidsordren.

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.

Tilpassede proaktive tjenester: Et engasjement der Microsoft-personell leverer andre tjenester enn dem som er beskrevet andre steder i dette dokumentet, enten ansikt til ansikt eller på nettet, på forespørsel. Disse engasjementene måles og prises i dager. Fokusområdene for tilpassede proaktive tjenester er:

- Vedlikeholdstjenester
- Optimaliseringstjenester
- Opplæringstjenester

Brukerstøtte: Der dette er tilgjengelig, kan proaktive tjenester selges i enheter tilsvarende brukerstøttetimer. Disse timene kan byttes inn i én eller flere proaktive tjenester, slik disse er beskrevet ovenfor, til de gjeldende prisene som oppgis av representanten for Microsoft-tjenester. Når den proaktive tjenesten er planlagt, trekker vi det aktuelle antallet brukerstøttetimer fra saldoen din (rundet opp til nærmeste time) for å dekke det daglige beløpet eller et fast gebyr for tjenesten. Hvis dere bestiller én type støttetjeneste og ønsker å bytte den i en annen, kan dere bruke tilsvarende timer allerede kjøpt på den alternative tjenesten, der tilgjengelig og etter avtale med tjenesteleveringslederen deres.

Proaktiv akselerator: En Microsoft resource-ledet tjeneste bestående av et områdebasert sette av aktiviteter som hjelper deg med å oppnå et teknisk eller forretningsmessig resultat basert på mål om å eliminere utplasseringsrisiko, øke tilgjengelighet, eller optimalisere løsningsprestasjoner. Ved hjelp av en programmatisk tilnærming, vil Microsoft-resource fastslå hvilke sett av aktiviteter som trengs for engasjement, som kan inkludere, men ikke er begrenset til, tilpasset gapanalyse, pålasting, optimalisering, kunnskapsoverføring, design-validering, og implementeringsplaner

4.3.2 Håndtering av tjenestelevering

Håndtering av tjenestelevering

Alle Premium-brukerstøttepakker koordineres og initieres av en Service Delivery Manager. For Premium-støtte for utviklere og utviklerfokuserte pakker håndteres tjenesteleveringen av en programutviklingsressurs med bred utviklingskompetanse og forståelse av utviklerteknologier. Denne leveransen kan finstemmes på grunnlag av leveringsmodellen, tjenestenivå og geografi. Hvis ikke noe annet er spesifisert på arbeidsordren, brukes Regelmessig som leveringsmodell og Basis som tjenestenivå.

Leveringsmodell

Vare	Definisjon
Gruppe	Utføres av en ekstern gruppe med personer
Regelmessig	Leveres på deltidsbasis, enten eksternt eller på stedet, av en navngitt enkeltperson som også leverer tjenester til andre Microsoft Premium-brukerstøttekunder
Fast	Leveres eksternt eller på stedet av en navngitt person som utelukkende fokuserer på én enkelt Microsoft Premium-brukerstøttekunde

Tjenestenivå

Vare	Definisjon
Basis	<p>Dette omfatter generell koordinering og tjenesteinnføring, planlegging av tjenesteleveringen, tjenestegjennomgang, kritiske sikkerhetsråd, hendelseshåndtering, krisehåndtering, informasjonstjenester og administrasjon av tjenesteabonnement</p>
Standard	<p>Dette omfatter alle Basis-tjenestene pluss en første vurdering og planlegging av problemløsning</p>
Utvidet	<p>Dette omfatter alle Standard-tjenestene pluss bevissthet om livssyklus for Microsoft-produkter / Elektroniske Tjenester, analyse av hendelsestrenden, rådgivning og prosessveiledning</p>

Omfang – detaljer

Følgende tjenester er tilgjengelige for kunder som kjøper administrasjon av tjenestelevering på Basis-nivå:

Tjenesteinnføring: Dette er en oversikt over Premium-brukerstøttetjenester, inkludert en forklaring av hvordan du velger og planlegger proaktive tjenester, og en demonstrasjon av hvordan du loggfører reaktive brukerstøtteforespørsler med assistanse og benytter de tilgjengelige verktøyene.

Tjenesteleveringsplanlegging: Premier Support-tjenester inkluderer en tilpasset tjenesteplan for å fastslå hvordan og når tjenester skal anvendes ved å samarbeide med teamet ditt om dine forretningsprioriteter og IT-prioriteter, inkludert din skyreise.

Tjenestevurderinger: Vi vurderer kontinuerlig tjenestene i forrige periode, og vi rapporterer til deg om hva som er levert og forbedret, vurderer tilbakemeldingene dine og diskuterer eventuelle tiltak eller justeringer som kan være nødvendige. Disse vurderingene kan bestå av standard statusrapporter og virtuelle eller personlige statusmøter (hvis reise til stedet er autorisert).

Brukerstøtteråd om kritisk sikkerhet: Dette er varsler om kritiske sikkerhetsbulletiner fra Microsoft. Hvis du har en tilordnet eller dedikert tjenesteleveringsleder, får du hjelp av vedkommende til å vurdere innvirkningen av denne informasjonen på IT-infrastrukturen din.

Hendelseshåndtering: Vårt tjenesteleveringsteam har tilsyn med brukerstøttehendelser, slik at problemer løses raskt og det leveres brukerstøtte av høy kvalitet. Dette kan inkludere utvikling av planer for hendelsesrespons, identifisering av en primærkontakt for statusoppdateringer under hendelser og tilrettelegging for analyse av underliggende årsak etter at det har oppstått en hendelse. Hvis du har elektroniske tjenester, kan dette inkludere et sammendrag av årsaken til hendelsen og tjenestenivåavtalen (SLA).

Krisehåndtering: I situasjoner med kritiske forretningshendelser har tjenesteleverandørteamet sakseierskap døgnet rundt og kommuniserer direkte med deg.

Informasjonstjenester: Levering av nyhetsbrev, nettsteder og ressurser som har fokus på Microsoft-produkter og -tjenester som er relevante for miljøet ditt. Kan inkludere støtte- og driftsinformasjon om Microsoft-teknologier, feilsøkningsverktøy og henvisninger til artikler i kunnskapsbaser.

Håndtering av tjenesteabonnement: En Microsoft-ressurs kan gi assistanse ved eskalering av problemer som er relatert til abonnementer på elektroniske tjenester, og gir svar på spørsmål som har å gjøre med fakturering, klargjøring av konto og SLA-kreditt.

Kunder som kjøper tjenestenivået Standard, vil få tjenester på Basis-nivå pluss følgende tjenester:

Første vurdering: Dette er en vurdering for å oppdage og identifisere tjenestebehov i IT-driftsmiljøet, slik at du kan lage en plan som danner handlingsgrunnlaget for å oppnå ønsket IT-driftstilstand. For kunder som har elektroniske tjenester, kan din tjenesteleveringsleder få analysert hvilken lokal infrastruktur som er nødvendig for å koble brukere til de elektroniske tjenestene. I tillegg vil din tjenesteleveringsleder samarbeide med de ansatte for å dokumentere risikoer som kan påvirke tilkoblingen, og komme med forslag til risikohåndtering.

Planlegging av problemløsning: Dette er en konsolidering av forbedringstiltak som utføres på grunnlag av funn fra proaktive vurderinger. Disse funnene blir dokumentert som forbedringsråd med tilhørende problemløsning i tjenesteplanen din. Oppfølgingen skjer gjennom de planlagte tjenestevurderingene.

Håndtering av tjenestelevering på stedet: Du kan også få besøk på stedet av SDM-en. Det kan hende du må betale ekstra per besøk for dette. Denne tjenesten forutsetter at Microsoft har tilgjengelige ressurser.

Kunder som kjøper tjenestenivået Utvidet, vil få tjenester på Basis- og Standard-nivå pluss følgende tjenester:

Analyse av hendestrenden og rådgivning: Dette er én eller flere gjennomganger av hendelsesloggen med fokus på folk, prosesser og teknologiske aspekter ved hendelser med stor innvirkning på virksomheten, som er loggført hos oss, og som involverer en hver form for Microsoft-teknologi. Vurderingen resulterer i anbefalinger for tiltak til forbedring av driften, i tillegg til beredskap hos de ansatte eller teknologidringene. Det fokuseres hele tiden på å hjelpe deg å redusere kostnadene til IT-drift.

Prosessveiledning: Vi leverer grunnleggende informasjon om anbefalte prosesser.

4.3.3 Reaktive tjenester

Reaktive tjenester er rettet mot å løse problemer i Microsoft-miljøet deres, og bruken av slike tjenester er normalt behovsbasert og kan inkludere enhver kombinasjon av følgende tjenester:

Støtte til problemløsning (PRS): 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. Definisjon av hendelsenes alvorlighetsgrad, Microsofts estimerte innledende responstid, og krav til innsending er beskrevet i «[Tabell: Hendelsesrespons.](#)»

Du betaler per time for støtte til problemløsning. Disse timene trekkes fra de forhåndsbetalte timene som står oppført på arbeidsordren, med mindre vi fastslår at problemet skyldes en feil i et produkt som er omfattet av vanlig brukerstøtte. Hvis alle de forhåndsbetalte timene blir brukt opp mens vi jobber med et bestemt problem, blir du belastet på etterskudd, og du må kjøpe flere timer for støtte til problemløsning før vi kan hjelpe deg med ytterligere hendelser. Når vi mottar en forespørsel fra deg, samarbeider vi med tredjeparts teknologileverandører for å hjelpe til å løse kompliserte problemer med interoperabilitet mellom produkter. Det er imidlertid tredjepartens ansvar å gi brukerstøtte for sitt eget produkt.

Det gis støtte til problemløsning (PRS) for elektroniske tjenester ved behov. Kjøpte PRS-timer blir ikke trukket fra for hendelser som gjelder disse teknologiene.

Støtteforespørsler om tjenester og produkter, som ikke dekkes av den gjeldende støtteportalen for netttjeneste, administreres fra nettportalen for Microsoft-tjenester.

Håndtering av tjenestelevering vil bli anvendt på samme måte for alle problemløsningsforespørsler

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 en endring.

Tabell: Hendelsesrespons

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p>Alvorlighetsgrad 1</p> <p>Katastrofal innvirkning på virksomheten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentrale forretningsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette • Krever umiddelbare tiltak 	<ul style="list-style-type: none"> • Første respons innen én time eller raskere • Ressursene våre kommer til stedet så raskt som mulig • Kritisk situasjonsressurs¹ tildeles • Kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken² • Hurtig eskalering til produktteamene hos Microsoft • Topplederne våre blir varslet 	<ul style="list-style-type: none"> • Topplederne dine blir varslet • Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken² • Rask tilgang og respons fra den ansvarlige for endringskontroll • Innsending bare via telefon³
<p>Alvorlighetsgrad A</p> <p>Kritisk innvirkning på virksomheten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betydelig tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene • Det må treffes tiltak innen én time 	<ul style="list-style-type: none"> • Første respons innen én time eller raskere • Ressursene våre kommer til stedet når det er nødvendig • Kritisk situasjonsressurs¹ tildeles • Kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken² • Topplederne våre blir varslet 	<ul style="list-style-type: none"> • Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken² • Rask tilgang og respons fra den ansvarlige for endringskontroll • Ledelsen blir varslet • Innsending bare via telefon³
<p>Alvorlighetsgrad B</p> <p>Moderat innvirkning på virksomheten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moderat tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene, men 	<ul style="list-style-type: none"> • Første respons på to timer eller kortere • Innsatsen er begrenset til kontortiden^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Det tildeles passende ressurser i tråd med innsatsen fra Microsoft • Tilgang og respons fra den ansvarlige for

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p>arbeidet kan rimeligvis fortsette på svekket vis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det må treffes tiltak innen to arbeidstimer⁵ 		<p>endringskontroll innen fire arbeidstimer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innsending via telefon eller nettet
<p>Alvorlighetsgrad C</p> <p>Minimal innvirkning på virksomheten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tjenestene fungerer stort sett, med få eller ingen problemer • Det må treffes tiltak innen fire arbeidstimer⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Første respons på fire timer eller kortere • Innsatsen er begrenset til kontortiden⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Nøyaktig kontaktinformasjon for sakseieren • Respons innen 24 timer • Innsending via telefon eller nettet

¹ Kritisk situasjonsressurs er personer som er utpekt til å bidra til rask problemløsning gjennom engasjement i saken, eskalering, ressurstildeling og koordinering.

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

³ Du kan sende inn forespørslser om brukerstøtte for elektroniske tjenester via de aktuelle støtteportalene for elektroniske tjenester.

⁴ Innsats hele døgnet, hele uken for problemer av Alvorlighetsgrad B er ikke tilgjengelig i alle geografiske områder. Konsulter din overordnede for levering av tjenester for detaljer.

⁵ Åpningstidene er generelt definert som mellom 09.00 og 17.30 lokal standardtid, med unntak av helligdager og i helgene. Det kan hende at kontortiden er definert noe annerledes i landet ditt.

Støtte på stedet: Med reaktiv brukerstøtte på stedet får du hjelp der du befinner deg. Denne tjenesten forutsetter at Microsoft har ledige ressurser, og det kan hende du må betale ekstra per besøk på stedet.

Brukerstøtte for utviklere: Du får hjelp til å lage og utvikle programmer som integrerer Microsoft-teknologi på Microsoft-plattformen. Det fokuseres spesielt på Microsoft-utviklingsverktøy og teknologier, og tjenesten selges som et timeantall som står oppført på arbeidsordren.

Konsulenttjenester: Dette er telefonbasert brukerstøtte for korte (vanligvis seks timer eller mindre) og uplanlagte saker for IT-eksperter og utviklere. Konsulenttjenester kan omfatte rådgivning, veiledning, analyse av underliggende årsaker og kunnskapsoverføring som er ment å hjelpe deg å implementere Microsoft-teknologi på måter som omgår vanlige brukerstøtteproblemer og kan redusere sjansene for systemsvikt. Konsulenttjenester selges som et timeantall som står oppført på arbeidsordren.

4.4 Utvidede tjenester

I dette punktet beskrives varene som er tilgjengelige som tillegg, utvidelser og endringer av pakken for Premium-brukerstøtte mot et ekstragebyr. Utvidede tilleggstjenester kan være tilgjengelige mot et ekstragebyr og er beskrevet i et vedlegg som Arbeidsordren henviser til.

4.4.1 Regelmessig teknisk support

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

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

Forhåndsdefinerte DSE-tilbud er skreddersydd for deres miljø og hjelper dere å oppnå et ønsket utfall. Disse tilbudene kan ha fokus på områder som Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence og Dynamics 365, og inkludere nødvendige forhåndsdefinerte integrerte proaktive tjenester.

Fokusområdene for DSE-tjenestene er:

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

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

Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger

- DSE-tjenester er tilgjengelige i kontortiden (fra 09.00 til 17.30) lokal standardtid, med unntak av helligdager og helger.
- DSE-tjenester støtter visse Microsoft-produkter og -teknologier som er valgt av dere og oppført i Arbeidsordren.
- Utpekte tekniske støttetjenester leveres for ett brukerstøttested, det vil si det brukerstøttestedet som er angitt i Arbeidsordren.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: De tilgjengelige reaktive tjenestene utvides til problemløsningsstøtte etter behov.

Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger:

- Premier Ultimate er begrenset til antall kontakter som står spesifisert på arbeidsordren.
- For å fortsette å være registrert i Premier Ultimate-programmet godtar du å gjøre en kommersielt rimelig innsats for å avhjelpe eventuelle problemer som identifiseres ved vurderinger gjennomført av deg eller Microsoft, i løpet av 30 dager etter at det er blitt opprettet et sammendrag av vurderingen.
- Hver av partene kan avslutte en avtale om Premier Ultimate-brukerstøtte innen 30 dager etter et skriftlig forhåndsvarsel dersom den aktuelle parten ikke utbedret problemene, eller innen 60 dager etter et skriftlig forhåndsvarsel.

- Premier Ultimate-kunder som avslutter avtalen før utløpet av gyldighetsperioden, mottar en forholdsmessig refusjon for ubrukte tjenester, med mindre avtalen ble avsluttet på grunn av manglende utbedring.
- Premier Ultimate er kanskje ikke tilgjengelig på alle brukerstøttsteder

4.4.3 Tredjenivåstøtte

Tredjenivåstøtte: Du får direkte tilgang til Microsofts mest erfarne eksperter innenfor definerte produktområder, som svarer på forespørsler om støtte til problemløsning for Microsoft-teknologiene som står spesifisert på arbeidsordren.

Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger:

- Det kan hende at forespørsler om støtte til problemløsning som sendes til teamet for tredjenivåstøtte, krever ressurser fra vanlige ansatte for produktstøtte, men teamet for tredjenivåstøtte beholder hovedansvaret for forespørselen.
- Du kan bruke timer for tredjenivåstøtte til vanlige tjenester for støtte til problemløsning, men du kan ikke bruke timer for støtte til problemløsning til forespørsler om tredjenivåstøtte.
- Åpningstidene for tredjenivåstøtte og tilgjengeligheten av tjenester for tredjenivåstøtte kan variere fra land til land. Konsulter din overordnede for levering av tjenester for detaljer om detaljer.
- Denne tjenesten krever et registreringsgebyr. Den supplerer timene for støtte til problemløsning og er ikke tilgjengelig på alle brukerstøttsteder.
- Hvis du bruker tredjenivåstøtte sammen med gruppestøtte til problemløsning, kan avgiftene for tredjenivåstøtte være basert på hele mengden av støtte til problemløsning.

4.5 Utvidede løsninger

Med pakker med utvidede løsninger får du ytterligere brukerstøtteressurser for et spesifikt Microsoft-produkt eller kunde-IT-system. Utvidede tjenester og løsninger er tilgjengelige mot en ekstragebyr og er beskrevet i et vedlegg som Arbeidsordren henviser til.

4.5.1 Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger

Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger: Denne pakken gir høyere brukerstøttenivå for et definert sett av Microsoft-produkter som utgjør en del av en kritisk løsning for bedriften, som definert på arbeidsordren. Med brukerstøtte ved kritiske arbeidsoppgaver får dere et tilpasset program av brukerstøttetjenester. Tjenestene er tilgjengelige mot et tilleggsgebyr og er beskrevet i et vedlegg som Arbeidsordren henviser til.

4.5.2 Rask respons

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

Hvis dere ønsker Rask respons-tjenester for Microsoft Azure-komponentene, må dere registrere eventuelle hendelser gjennom den aktuelle skytjenesteportalen. Forespørsler om støtte til problemløsning dirigeres til en hurtigrespons-kø som håndteres av en eget team av teknikere med kompetanse innen

skytjenester. Selv om hendelser kan kreve ressurser fra standard faglig produktstøtte for løsning, beholder Rask respons-teamet hovedansvaret for hendelsene 24x7x365.

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

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p>Alvorlighetsgrad 1</p> <p>Elektronisk innsending til unik Rask respons-kø.</p> <ul style="list-style-type: none"> I et produksjonsmiljø: Katastrofal innvirkning på virksomheten: Sentrale forretningsprosesser er tapt (kritisk for driften), og arbeidet kan ikke fortsette Krever umiddelbare tiltak 	<ul style="list-style-type: none"> Første respons innen 15 minutter eller mindre Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken¹ Tilgang til Microsofts erfarne spesialister² Rask eskalering hos Microsoft til driftsteamene for skytjenester 	<ul style="list-style-type: none"> Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet/uken¹ Rask tilgang og respons fra den ansvarlige for endringskontroll
<p>Alvorlighetsgrad A</p> <p>Elektronisk innsending til unik Rask respons-kø</p> <ul style="list-style-type: none"> I et produksjonsmiljø Kritisk innvirkning på virksomheten: Betydelig tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene Det må treffes tiltak innen 1 time 	<ul style="list-style-type: none"> Første respons innen 15 minutter eller mindre Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken¹ Tilgang til Microsofts erfarne spesialister² Rask eskalering hos Microsoft til driftsteamene for skytjenester 	<ul style="list-style-type: none"> Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet/uken¹ Rask tilgang og respons fra den ansvarlige for endringskontroll

¹ Det kan hende vi må nedgradere alvorlighetsgraden hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å oppfylle responstidene som fremsettes ovenfor.

² Rask respons problemløsningsstøttetjenester er kun tilgjengelig på engelsk. 2 Rask respons problemløsningsstøttetjenester er kun tilgjengelig på engelsk.

4.6 Partnerstøtteløsninger

Premier partnerstøtteløsninger: Premier brukerstøtte for partnere leverer brukerstøttetjenester til partnere til deres interne bruk eller gjennom partneren til partnerens slutt kunder. Levering av tjenester til slutt kunder på partnerens forespørsel er bare tilgjengelig for Microsoft-partnere som har utført en *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* og krever at partneren involverer seg gjennom hele engasjementet.

Vi vil kunne tillate dine medarbeidere eller, for partnere som har utført en *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*, dine kunder i dine ikke-oppgitte støttelokasjoner, til å delta i fjernstyrt levering av proaktiv støtte og problemløsningsstøtte som er igangsatt i og oppgitt i din arbeidsordre for en bestemt støttelokasjon. Slik deltakelse tillates i den grad det er tilgjengelig.

I tillegg til Premier-tjenestene som er oppført tidligere, er følgende Premier-støtte for partnertjenester tilgjengelige og tilpasset hver partners behov:

Håndtering av tjenestelevering:

- **Skyoptimaliseringsrapport:** Ved forespørsel og med ditt leverte identifikasjonsnummer for Microsoft partnernettsverk (MPN), kan regelmessig rapportering av din bruk av nettbaserte tjenester leveres. Rapporten er designet for å hjelpe deg å bruke anbefalt praksis for å akselerere skytilpasning og identifisere vekstmuligheter innen din sluttkundebase.

Konsulenttjenester:

- **Skybaserte konsultasjoner:** Dette personlige engasjementet med en Microsoft teknisk ressurs vil gi deg anbefalt praksis og arkitekturveiledning for din utsendelse, migrasjon og implementeringer.

Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger:

- Førsteklasses tjenester leveres direkte til partneren for intern bruk, med mindre partneren har en *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* som er aktuell.
- Partnere med en *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* som er aktuell, kan forespørre at Microsoft leverer Premier-tjenester på partnerens vegne, til deres slutt kunder som har kontraktmessige tjenester hos partneren.
- For å kunne sende PRS (Problem Resolution Support)-hendelser for partnerens sluttkundemiljø(er) som partneren har administrative privilegier for, må partnerne ha en aktuell *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.

4.7 Globale støtteløsninger

Globale støtteløsninger: Med Premier Global kan du få Premier-støtte på ett eller flere brukerstøttsteder. Premier Global er tilgjengelig som del av en Konfigurerbar pakke, som beskrevet nedenfor.

- **Vert:** Dette er brukerstøttstedet der du har inngått kontrakt med Microsoft om Premier Global-tjenester. Med mindre annet er angitt, er dette brukerstøttstedet for din angitte eller dedikerte støtteleveringsleder.
- **Nedstrøms:** Dette er et brukerstøttsted som er angitt i arbeidsordren for Enterprise-tjenester for å motta tjenester, annet enn brukerstøttstedet for vert.

Proaktive tjenester, reaktive tjenester, håndtering av tjenestelevering og utvidede tjenester leveres som beskrevet i denne tjenestebeskrivelsen, med følgende endringer.

- **Proaktive tjenester:** Du kan overføre proaktive tjenester fra ett angitt brukerstøttested til et annet angitt brukerstøttested som er angitt på arbeidsordren eller -ordrene.
- **Reaktive tjenester:** Du kan velge å kjøpe all støtte til problemløsning (PRS) på brukerstøttestedet for vert. Dette kalles gruppestøtte til problemløsning. Du kan overføre støtte til problemløsning fra ett angitt brukerstøttested til et annet angitt brukerstøttested som er angitt på arbeidsordren eller -ordrene.

Vi kan tillate ansatte utenfor angitte brukerstøttesteder å delta i eksterne proaktive tjenester og støtte til problemløsning som er angitt for et bestemt brukerstøttested. Slik deltakelse tillates i den grad det er tilgjengelig.

Tjenesteleveringsleder: Din globale tjenesteleveringsleder er en angitt eller dedikert ressurs og gir deg et utvidet tjenestenivå som definert i punkt 4.3.2. I tillegg utfører denne ressursen samordning av tjenester i flere land samt rapportbehandling.

Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger:

- **Kursdifferanser:** Satsene for proaktive tjenester og støtte til problemløsning kan variere fra land til land. Microsoft forbeholder seg retten til å fakturere for alle forskjeller i satser eller, ved timebaserte tjenester, justere timene til å dekke eventuelle forskjeller i satser mellom land.
- Støtte til problemløsning ved behov i abonnementer på Office 365 og Microsoft Azure for alle angitte brukerstøttesteder.
- **Konsolidering av fakturering:** Med mindre annet er angitt, utstedes en enkelt faktura for det forfalte beløpet, inkludert alle tjenester for alle støttesteder som er angitt på arbeidsordren. Avgifter vil være basert på en vurdering av Microsoft Signatory og vertsstedet ditt. Kunden skal være eneansvarlig for eventuelle ekstra avgifter som forfaller.
- Begrensninger eller endringer i tjenestene etter brukerstøttested kan gjelde.
- **Unntak for konsolidering av fakturering:** Tjenester kjøpt for levering i Republikken India , Folkerepublikken Kina, Republikken Kina (Taiwan), Republikken Kina (Hong Kong), Republikken Korea, Japan, New Zealand, Macau og Australia (alle unntaksland) må hver ha en egen arbeidsordre som viser tjenestene som skal leveres i denne støtteplasseringen. Tjenester faktureres til det respektive støttestedet og vil inkludere gjeldende lokal skatt.

4.8 Ytterligere vilkår og betingelser

Microsoft brukerstøttetjenester leveres basert på følgende krav og forutsetninger:

- Microsoft har kunngjort at fra og med 1. juli 2022 vil Microsoft ikke lenger tilby fornyelser for Premier Support-avtaler. For detaljer og eventuelle oppdateringer, se <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Microsofts planer angående salgsslutt for Premier Support er underlagt endringer, etter Microsofts enerådende skjønn.
- Alle tjenestene leveres eksternt til stedene dine i landet som står oppført på arbeidsordren, men mindre noe annet er spesifisert skriftlig. Hvis det er identifisert steder i mer enn ett land, mottar du tjenester fra en utpekt global SDM, og dette kan omfatte en tjenesteressurs ved

hvert globale tjenestested. Arbeidsordren beskriver hvilke tjenester som skal leveres på hver av de utpekte globale støttestedene.

- Basis 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 støtter alle versjoner av kommersielt utgitt, allment tilgjengelig Microsoft-programvare og elektroniske tjenesteprodukter som er identifisert i produktvilkårene, som Microsoft regelmessig publiserer på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller via en lenke til nettsted som Microsoft identifiserer), med mindre annet er angitt i en arbeidsordre, et vedlegg til denne tjenestebeskrivelsen eller som er spesifikt utelukket på Microsoft Premier Online-nettstedet på <http://premier.microsoft.com>. Brukerstøtte for hurtigreparasjoner som ikke er sikkerhetsrelaterte, er ikke tilgjengelig for Microsoft-produkter som er i fasen for utvidet brukerstøtte, slik det står definert på <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- 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 nødvendig 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 avbestiller en tidligere planlagt tjeneste, kan Microsoft velge å trekke et avlysningsgebyr på opptil 100 % av prisen på tjenesten hvis avlysningen eller flyttingen ble gjort med mindre enn 14 dagers varsel før den første dagen for levering.
- Når du legger til ekstratjenester i brukerstøttepakken din ved kjøp eller konvertering av hendelser for Software Assurance-fordel, kan det hende vi krever at du også må betale for et tilsvarende nivå av håndtering av tjenestelevering for å lette levering.
- Hvis du har bestilt én type tjeneste og ønsker å bytte den i en annen type, kan du bruke et tilsvarende beløp på en alternativ tjeneste der dette er tilgjengelig og etter avtale med din leder for levering av tjenester.
- Hendelser for døgnkontinuerlig problemløsningsstøtte for Software Assurance-fordeler (SA PRS-hendelser, eller «SAB») kan bare konverteres til timer for støtte til problemløsning eller tredjenivåstøtte. Det kan hende at ytterligere tjenester er tilgjengelige i området ditt. Kontakt tjenesteleveringslederen din for detaljer. 30 dager etter startdatoen for støtte og/eller på årsdagen for flerårig støtte, kan vi fakturere deg for tilsvarende verdi av hvilke som helst

- underskudd av Software Assurance-fordelshendelser du inngir for konvertering til kvalifiserte Premier Support-tjenester, som angitt i arbeidsordren din. Software Assurance-fordelene er underlagt betingelsene oppgitt her og i produktbetingelsene, inkludert, men ikke begrenset til, Vedlegg B av produktbetingelsene. Ytterligere detaljer er også tilgjengelig på www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, slik som endringer av problemløsningsstøtte-fordelen, som begynner i februar 2023, som vil innvirke på timene for problemløsningsstøtte eller kvalifiserte komponenter i din kundestøtteavtale og som kan resultere i justeringer av ekvivalent hendelsesverdi.
- Det er ikke sikkert at alle tilleggstenestene er tilgjengelige i landet ditt. Konsulter din overordnede for levering av tjenester for detaljer om detaljer.
 - Du bekrefter at all ikke-Microsoft-kode du gir oss tilgang til, er kode du selv eier.
 - Tjenestene kan inkludere tjenesteleveranser, råd og veiledning knyttet til kode som eies av deg eller av Microsoft, eller direkte levering av andre støttetjenester.
 - Ved levering av reaktive tjenester leverer ikke Microsoft kode av noe slag, ut over en prøvekode.
 - Kunden påtar seg alt ansvar for og risikoen forbundet med implementering og opprettholdelse av noen kode som leveres i gjennomføring av støttetjenester.
 - Det kan finnes minimumskrav til plattform for tjenestene som kjøpes.
 - Tjenester kan ikke leveres til kundene dine med mindre du har kjøpt Premier brukerstøtte for partnere og gjennomført en *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.
 - Ved gjensidig avtale om besøk på stedet som ikke er forhåndsbetalt, fakturerer vi deg for rimelige reise- og oppholdsutgifter. Hvis du ber om det, kan vi alternativt trekke et tilsvarende antall timer for støtte til problemløsning for å dekke utgiftene.
 - Alle innkjøpte GitHub-støttetjenester leveres av GitHub, Inc., et heleid datterselskap av Microsoft Corporation. Uansett om det motsatte fremgår av din arbeidsordre, er GitHubs personvernerklæring tilgjengelig på https://aka.ms/github_privacy og GitHubs personverntillegg og sikkerhetsvedlegg som befinner seg på https://aka.ms/github_dpa vil gjelde for din anskaffelse av GitHubs støttetjenester.

Ytterligere krav og forutsetninger kan stå oppført i relevante vedlegg.

4.9 Ditt ansvar

For å optimalisere fordelene ved Premium-brukerstøtte har du følgende forpliktelser, i tillegg til forpliktelser som står oppført i eventuelle vedlegg. Hvis du ikke oppfyller de følgende forpliktelsene, kan dette føre til tjenesteforsinkelser:

- Du kan utpeke navngitte kontaktpersoner på arbeidsordren. Én av disse utpekes som din Customer Support Manager (CSM). CSM har ansvaret for å lede teamet og administrere alle brukerstøtteaktivitetene dine og interne prosesser for innsending av brukerstøtteforespørsler til oss. Hver kontaktperson får et eget kontonummer for tilgang til Microsoft Premier Online-nettstedet, innsending av brukerstøttesaker og tilgang til Microsofts tjenesteleveringsteam. Administratorene dine for de elektroniske tjenestene kan også ha mulighet til å sende inn forespørsler om brukerstøtte for elektroniske tjenester via de aktuelle støtteportalene for elektroniske tjenester. I tillegg til de navngitte kontaktpersonene kan du også identifisere to typer gruppekontakter på følgende måte:

- Én kontakttype får en delt konto-ID som gir tilgang til Microsoft Premier Online-nettstedet for informasjon og mulighet til å sende inn brukerstøtteforespørsler.
- Den andre kontakttypen får en delt konto-ID som gir tilgang til Microsoft Premier Online-nettstedet bare for informasjonsformål.
- For støtteforespørsler om netttjenester, må Cloud-administratorer, for de skybaserte tjenestene dine sende inn støtteforespørsler via den gjeldende støtteportalen for netttjeneste.
- 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 personene 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.
- Du godtar å samarbeide med oss om å planlegge bruken av tjenestene på grunnlag av tjenestenivået du har betalt for.
- Du godtar at du skal varsle oss om alle endringer av de navngitte kontaktpersonene som er angitt i arbeidsordren.
- Det kan hende du må utføre aktiviteter for å fastsette og løse problemer etter forespørsel fra oss. 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.
- 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 tjenesteleveringsleder om å oppfylle andre forpliktelser spesifikke for tjenesten dere har kjøpt.
- Du sender inn forespørsler om proaktive tjenester sammen med nødvendige/aktuelle data innen maks. 60 dager før utløpsdatoen for den gjeldende arbeidsordren.
- Du godtar å utstyre tjenesteleveringsteamet vårt (som må være på stedet) med rimelig tilgang til telefon og Internett-tilgang med høy hastighet i tillegg til tilgang til interne systemer og diagnoseverktøy.

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

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

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