

# Beschreibung der Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

Juli 2023

# Inhaltsverzeichnis

1	Über dieses Dokument .....	3
2	Support Services .....	4
	<b>2.1 Informationen zum Erwerb</b> .....	4
	<b>2.2 Beschreibung der Services</b> .....	5
	Proactive Services .....	5
	Planning Services .....	5
	Reactive Services .....	10
	Service Delivery Management .....	14
	<b>2.3 Enhanced Services and Solutions</b> .....	15
	Enhanced Designated Engineering .....	16
	Unified Enhanced Response .....	19
	Rapid Response .....	21
	Azure Event Management .....	22
	Office 365 Engineering Direct .....	24
	Developer Support .....	25
	GitHub Engineering Direct .....	25
	Support for Mission Critical .....	25
	Azure Engineering Direct .....	25
	Cybersecurity Enhanced Solutions .....	25
	<b>2.4 Multi-country Support</b> .....	30
	Multi-country Support-Services in mehreren Ländern: Übersicht .....	30
	How to Purchase .....	30
	Multi-Country Support Zusätzliche Geschäftsbedingungen .....	31
	<b>2.5 Zusätzliche Geschäftsbedingungen</b> .....	32
	<b>2.6 Ihre Verantwortlichkeiten</b> .....	34

# 1 Über dieses Dokument

Dieses Dokument „Beschreibung der Microsoft Unified Enterprise Support Services“ informiert über Professional Services, die von Microsoft erworben werden können.

Lesen Sie die Beschreibung der Leistungen („Services“), die Sie erwerben, bitte aufmerksam, und achten Sie insbesondere auf etwaige Voraussetzungen, Ausschlüsse, Einschränkungen sowie Ihre Verantwortlichkeiten. Ihr Enterprise Services-Arbeitsauftrag („Arbeitsauftrag“) oder ein anderer Servicevertrag, der sich auf dieses Dokument bezieht und es per Verweis einschließt, weisen aus, welche Services Sie erwerben.

Nicht alle in diesem Dokument aufgeführten Services sind weltweit erhältlich. Um weitere Informationen dazu zu erhalten, welche Services Sie an Ihrem Standort erwerben können, wenden Sie sich bitte an Ihren Microsoft Services-Vertreter. Verfügbare Services unterliegen Änderungen.

## 2 Support Services

Microsoft Unified Enterprise Support Services („Support Services“) sind ein umfassendes Supportangebot, das Unternehmen unterstützt, den Weg in die Cloud zu beschleunigen, Ihre IT-Lösungen zu optimieren und Technologie so einzusetzen, dass in beliebigen Phasen des IT-Lebenszyklus immer wieder neue Geschäftsmöglichkeiten realisiert werden können. Support Services umfassen:

- Proactive Services zur Verbesserung des Zustands Ihrer IT-Infrastruktur und Ihres IT-Betriebs
- Service Delivery Management zur Erleichterung von Planung und Implementierung
- Priorisierte 24x7 Problem Resolution Services für rasche Antworten und minimale Ausfallzeiten

### 2.1 Informationen zum Erwerb

Support Services sind als Basispaket („Base Package“) mit Additional Services and Enhanced Services and Solutions im Rahmen eines bestehenden, im Enterprise Services-Arbeitsauftrag enthaltenen Basispaket-Vertrags verfügbar. Siehe Beschreibung unten.

Posten	Beschreibung
Base Package	Eine Kombination von Proactive, Reactive und Delivery Management Services, die die innerhalb Ihres Unternehmens genutzten Microsoft-Produkte und/oder -Onlinedienste unterstützen. Ein Teil Ihres Basispakets umfasst eine Flex Allowance*, mit der Sie Proactive Services (mit „+“ gekennzeichnet), verbesserte Solution Services und/oder Custom Proactive Services zu Ihrem Basispaket hinzufügen können. Die im Basispaket enthaltenen Dienste sind in diesem Abschnitt mit einem „✓“ gekennzeichnet.
Additional Services	Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen zusätzliche Supportleistungen, einschließlich Proactive Services zur Erweiterung Ihres Basispakets zur Verfügung. Sie sind in diesem Abschnitt mit einem „+“ gekennzeichnet.
Enhanced Services and Solutions	Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen Supportleistungen für ein bestimmtes Microsoft-Produkt oder IT-System des Kunden zur Erweiterung Ihres Support-Basispakets zur Verfügung. Sie sind in diesem Abschnitt ebenfalls mit einem „+“ gekennzeichnet.
Support in mehreren Ländern	Der Support in mehreren Ländern bietet Ihnen Unterstützung an mehreren Support-Standorten, wie in Ihrem Arbeitsauftrag (oder Arbeitsaufträgen) beschrieben.

\*Flex Allowance ist ein flexibler Teil des Listenpreises Ihres Basispakets, der zum Zeitpunkt des Kaufs von Proactive Services, Enhanced Services and Solutions, Proactive Credits oder Custom Proactive Services angerechnet werden kann. Ihr Microsoft-Vertreter teilt Ihnen den Anteil des Listenpreises Ihres Basispakets mit, der als Flex Allowance verwendet werden kann. Es gelten die folgenden Bedingungen für die Zuteilung Ihrer Flex Allowance:

- Bis zu 20 % or 50.000 US-Dollar (je nachdem was höher ist) Ihrer zugeteilten Flex Allowance können auf den Kauf von Proactive Credits oder Custom Proactive Services angewendet werden.
- Flex Allowance wird auf jährlicher Basis zugewiesen, und alle Leistungen, für die die Flex Allowance in Anspruch genommen wurde, müssen während der entsprechenden Jahresfrist genutzt werden.
- Flex Allowance darf nicht für Service Delivery Management Services verwendet werden, wie hier definiert.
- Wenn Sie eine bestimmte Art von Services mit Flex Allowance bestellt haben und diese gegen eine andere Art von Service austauschen möchten, können Sie den Gegenwert für einen alternativen Service verwenden, sofern dieser verfügbar ist und Sie dies mit Ihrer Service Delivery-Ressource vereinbart haben.
- Alle verfügbaren Flex Allowances müssen bis zum Zeitpunkt der Vertragsausführung zugewiesen werden, da sie sonst verfallen.

## 2.2 Beschreibung der Services

In diesem Abschnitt werden die Elemente beschrieben, aus denen Ihr Supportleistungspaket zusammengestellt wird. Außerdem werden die Services aufgelistet, um die Ihr Basispaket erweitert werden kann oder die während der Vertragslaufzeit hinzugefügt werden können.

### Proactive Services

Proactive Services dienen der Problemvorbeugung in Ihrer Microsoft-Umgebung und werden mit dem Ziel geplant, die Ressourcenverfügbarkeit und -bereitstellung während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags sicherzustellen. Die nachstehenden Proactive Services sind wie unten angegeben oder in Ihrem Arbeitsauftrag genannt verfügbar. Die Lieferung vor Ort ist möglicherweise nicht für alle Dienste und in allen Regionen verfügbar. Die Lieferung erfolgt per Fernzustellung, es sei denn, es wurde schriftlich und gegen eine zusätzliche Gebühr etwas anderes vereinbart oder es wurde ausdrücklich als Vor-Ort-Service verkauft.

### Planning Services

Planning Services umfassen die Überprüfung und Beurteilung Ihrer aktuellen Infrastruktur-, Daten-, Anwendungs- und Sicherheitsumgebung unter dem Aspekt, Aufgaben wie Wartung, Upgrades, Migration, Bereitstellung oder Lösungsimpementierung an Ihren Zielen ausgerichtet zu planen.

Arten von Planning Services	Planung
<b>Proof of Concept</b>	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann

**Machbarkeitsstudie:** Hierbei werden Nachweise hervorgebracht, die es dem Kunden ermöglichen, über die grundsätzliche Durchführbarkeit einer avisierten technischen Lösung zu urteilen. Diese Nachweise können in Form von lauffähigen Prototypen, Dokumenten oder Entwürfen geliefert werden, es handelt sich jedoch in der Regel nicht um produktionsreife Arbeitsergebnisse.

## Implementation Services

Implementation Services bringen technisches und Projektmanagement-Know-how ein, das Sie bei der Implementierung unterstützt und die Entwicklung, Bereitstellung, Migration, Aktualisierung und Einsetzung von Microsoft-Technologielösungen beschleunigt.

Arten von Implementation Services	Planung
<b>Onboarding Services</b>	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

**Onboarding Services:** Eine direkte Zusammenarbeit mit einer Microsoft-Ressource, der Unterstützung bei der Bereitstellung, Migration, Aktualisierung oder bei der Entwicklung von Features leistet. Diese kann Unterstützung beim Planen und Überprüfen einer Machbarkeitsstudien- oder Produktionsarbeitsauslastung unter Verwendung von Microsoft-Produkten umfassen.

## Maintenance Services

Maintenance Services tragen dazu bei, durch laufende Wartung Konflikte in Ihrer Microsoft-Umgebung zu vermeiden und werden üblicherweise im Vorfeld geplant, damit die notwendigen Ressourcen zur Verfügung stehen.

Arten von Services	Planung
<b>On-demand Assessment</b>	✓
<b>Assessment Program</b>	+
<b>Offline Assessment</b>	+
<b>Proactive Monitoring</b>	+
<b>Proactive Operations Programs (POP)</b>	+
<b>Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)</b>	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

**On-demand Assessment:** Zugriff auf eine automatisierte Self-Service-Online-Bewertungsplattform, die Protokollanalysen nutzt, um die Implementierung Ihrer Microsoft-Technologie zu analysieren und zu bewerten. On-demand Assessments decken eine Auswahl von

Technologien ab. Für die Nutzung dieses Bewertungsservices ist ein aktiver Azure-Service mit für den On-demand Assessment Service ausreichendem Datenlimit erforderlich. Microsoft kann einen Assistent zur erstmaligen Einrichtung des Services bereitstellen. In Verbindung mit On-demand Assessment und gegen eine zusätzliche Gebühr unterstützen Sie eine Microsoft-Ressource (für bis zu zwei Tage) an Ihrem Standort sowie eine Microsoft-Ressource (für bis zu einem Tag) remote bei der Analyse der Daten und der Priorisierung von Korrektorempfehlungen gemäß Ihrem Servicevertrag. Bewertungen vor Ort sind möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar.

**Assessment Program:** Eine Bewertung von Design, technischer Umsetzung, Betrieb oder Change Management Ihrer Microsoft-Technologien im Vergleich zu den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen. Im Anschluss an die Bewertung wird der Microsoft-Beauftragte direkt mit Ihnen zusammenarbeiten, um mögliche Probleme zu beheben. Sie erhalten einen Bericht mit der technischen Bewertung Ihrer Umgebung und gegebenenfalls einen Verbesserungsplan.

**Offline Assessment:** Eine automatisierte Analyse Ihrer Implementierung einer Microsoft-Technologie anhand von Daten, die remote oder von einem Microsoft-Ressource an Ihrem Standort erfasst werden. Die erfassten Daten werden von Microsoft mit beim Kunden vorhandenen Tools analysiert, und wir liefern Ihnen einen Bericht mit unseren Erkenntnissen und Korrektorempfehlungen.

**Proactive Monitoring:** Einsatz von Tools zur Beobachtung technischer Abläufe sowie Empfehlungen zur Optimierung Ihrer Prozesse im Umgang mit Serverstörungen. Dieser Service hilft Ihnen beim Erstellen von Vorfallmatrixen, bei der Analyse schwerwiegender Vorfälle und beim Zusammenstellen eines dedizierten technischen Teams.

**Proactive Operations Programs (POP):** Eine gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern durchgeführte Analyse Ihrer Planungs-, Design-, Implementierungs- oder betrieblichen Prozesse im Vergleich zu den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen. Diese Analyse erfolgt vor Ort oder remote durch eine Ressource von Microsoft.

**Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service):** Eine automatisierte Analyse Ihrer Implementierung einer Microsoft-Technologie anhand von remote erhobenen Daten. Die Daten werden von Microsoft analysiert und zu einem Ergebnisbericht mit Korrektorempfehlungen aufbereitet. Dieser Service steht für die Zustellung vor Ort oder per Remotebereitstellung Verfügung.

## Optimization Services

Bei den Optimization Services wird in erster Linie die optimale Nutzung der Technologie des Kunden angestrebt. Die Services können die Remoteverwaltung von Cloud-Diensten, die optimale Nutzung von Microsoft-Produktfunktionen durch Endbenutzer oder eine robustere Sicherheits- und Identitätsstellung betreffen.

Arten von Optimization Services	Planung
<b>Adoption Services</b>	+
<b>Development Focused Services</b>	+

Arten von Optimization Services	Planung
<b>IT Services Management</b>	+
<b>Security Services</b>	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

**Adoption Services:** Adoption Support Services sind Leistungen, die Ihnen bei der Beurteilung helfen, inwieweit Ihre Organisation fähig ist, Veränderungen durch die Einführung einer von Ihnen erworbenen Microsoft-Technologie zu moderieren, zu überwachen und zu optimieren. Hierzu zählt auch die Unterstützung bei der Entwicklung und Umsetzung Ihrer Einführungsstrategie bezüglich der Bedeutung der Veränderungen für die Menschen. Kunden haben Zugriff auf Ressourcen mit der Kompetenz, den Kenntnissen und den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen zur Unterstützung des Einführungsprogramms von Microsoft.

**Development Focused Services:** Services zur Unterstützung Ihrer Mitarbeiter bei der Erstellung, der Implementierung und dem Support von Anwendungen, die mit Microsoft-Technologie erstellt werden.

**Services Insights for Developers:** Eine jährliche Bewertung Ihrer Verfahren bei der Anwendungsentwicklung, mit praktischen Ratschlägen und Empfehlungen für die Entwicklung von Anwendungen und Lösungen auf Microsoft-Plattformen.

**Development Support Assistance:** Bietet Unterstützung bei der Erstellung und Entwicklung von Anwendungen, die Microsoft-Technologien auf der Microsoft-Plattform integrieren, mit Spezialisierung auf Entwicklungstools und -technologien von Microsoft. Dieser Service wird auf der in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Stundenbasis verkauft.

**IT Services Management:** Ein Servicepaket, das Sie beim Ausbau Ihrer vorhandenen IT-Umgebung mit modernen Service-Management-Konzepten unterstützt, die auf Innovation, Flexibilität, Qualität und Betriebskostensenkung setzen. IT Service Management Services können in Form von Beratungssitzungen oder Workshops remote oder vor Ort geleistet werden und tragen dazu bei, dass beim Umzug einer Anwendung oder eines Services in die Cloud Ihre Monitoring-, Incident Management- oder Service Desk-Prozesse optimal auf die Dynamik von cloudbasierten Services eingestellt sind. IT Services Management Services können Bestandteil eines maßgeschneiderten Programms mit Supportleistungen sein, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind, und sie können in einer Anlage näher definiert werden, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

**Security Services:** Das Portfolio der Sicherheitslösungen von Microsoft umfasst vier Schwerpunkte: Sicherheit und Identität in der Cloud, Mobilität, erweiterter Datenschutz und sichere Infrastruktur. Security Services zeigen Kunden Möglichkeiten auf, ihre IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten nachhaltig gegen Bedrohungen von innen und außen zu schützen. Security Services können Bestandteil eines maßgeschneiderten Programms mit Supportleistungen sein, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind, und sie können in einer Anlage näher definiert werden, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.



## Education Services

Education Services sind Leistungen zur Schulung und Fortbildung Ihrer Supportmitarbeiter in technischen und betrieblichen Themen vor Ort, online oder on-demand.

Education Services-Typen	Planung
<b>On-demand Education</b>	✓
<b>Webcasts</b>	✓
<b>Chalk Talks</b>	+
<b>Workshops</b>	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

**On-demand Education:** Zugriff auf eine Sammlung von Online-Schulungsmaterialien und Online-Laboren über eine von Microsoft entwickelte digitale Workshop-Bibliothek.

**Webcasts:** Zugriff auf von Microsoft gehostete Live-Schulungssitzungen, die online remote bereitgestellt werden und eine große Bandbreite an Themen rund um Support und Microsoft-Technologien abdecken.

**Chalk Talks:** Kurze interaktive Services, in der Regel eintägige Sitzungen, zu Produkt- und Supportthemen in Form von Vorträgen und Demos, die von einem Microsoft-Ressource entweder persönlich vorgetragen oder online bereitgestellt werden.

**Workshops:** Technische Schulungen auf Fortgeschrittenen-Niveau, die für eine große Bandbreite von Themen rund um Support und Microsoft-Technologien verfügbar sind und von einem Microsoft-Ressource entweder persönlich vorgetragen oder online gehalten werden. Workshops können pro Teilnehmer oder für das gesamte Unternehmen – wie in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegt – erworben werden. Die Workshops dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis von Microsoft nicht aufgezeichnet werden.

## Zusätzliche Proactive Services

Zusätzlicher Proactive-Servicetypen	Plan
<b>Custom Proactive Services (Maintenance, Optimization und Education Services)</b>	+
<b>Support-Technologieberater</b>	+
<b>Proactive Accelerator</b>	+
<b>Designated Engineering</b>	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

**Custom Proactive Services:** Ein vertraglich festgelegter Einsatz mit Ressourcen von Microsoft, um Services auf Wunsch des Kunden bereitzustellen, persönlich oder online, die in diesem

Dokument nicht anderweitig beschrieben sind. Diese Einsätze umfassen die Service-Kategorien Wartung, Optimierung und Schulung.

**Support Technology Advisor (STA):** Ein angepasster Service, der eine Technologiebewertung zur Unterstützung der Geschäftsziele des Kunden bereitstellt, insbesondere für die Optimierung der Arbeitsauslastung, die Einführung oder die Supportfähigkeit, die von einer Microsoft-Ressource bereitgestellt wird. Dieser Service kann einen Plan und einen technischen Leitfaden beinhalten, die auf die Kundenumgebung und Geschäftsziele zugeschnitten ist.

**Proactive Accelerator:** Ein von den Ressourcen von Microsoft gesteuerter Service, der aus einer Reihe von Aktivitäten besteht, die Ihnen helfen, ein technisches oder geschäftliches Ergebnis zu erzielen, das auf den Zielen der Beseitigung von Bereitstellungsrisiken, der Erhöhung der Verfügbarkeit oder der Optimierung der Lösungsleistung basiert. Mithilfe eines programmatischen Ansatzes bestimmt die Microsoft-Ressource die für das Engagement erforderlichen Aktivitäten, die unter anderem die Analyse der Anpassungslücke, das Onboarding, die Optimierung, den Wissenstransfer, die Designvalidierung und den Implementierungsplan umfassen können.

**Designated Engineering (DE):** Überprüfte und ergebnisorientierte Lösung(en), die auf den von Microsoft empfohlenen Praktiken und Prinzipien basieren, die Ihnen helfen, Ihre Amortisierungszeit zu verkürzen. Ein leitender Experte arbeitet eng mit Ihrem Team zusammen, um umfassende technische Anleitungen zu geben und bei Bedarf andere Microsoft-Experten hinzuzuziehen, die Sie bei der Bereitstellung und/oder Optimierung Ihrer Microsoft-Lösungen unterstützen. Dazu gehören Dienstleistungen, die von der Bewertung und Planung über die Fortbildung und das Design bis hin zur Konfiguration und Implementierung reichen.

Sonstiger Proactive	Plan
<b>Proactive Credits</b>	<b>+</b>

**Proactive Credits:** Der Wert austauschbarer Services, der in Ihrem Arbeitsauftrag als Guthaben dargestellt wird. Proactive Credits können wie in diesem Dokument beschrieben gegen einen oder mehrere definierte Additional Services zu den jeweils gültigen Stundensätzen eingetauscht oder auf Additional Services angerechnet werden. Hierüber informiert Sie Ihr Microsoft Services-Vertreter. Nach Auswahl des verfügbaren Additional Service ziehen wir den Wert dieses Service von Ihrem Guthabekonto ab, aufgerundet auf die nächste Einheit.

## Reactive Services

Reactive Services tragen zur Lösung von Problemen in Ihrer Microsoft-Umgebung bei und werden üblicherweise bei Bedarf eingesetzt. Die folgenden Reactive Services sind auf Anforderung für derzeit unterstützte Microsoft-Produkte und -Onlinedienste enthalten, wenn Ihr Arbeitsauftrag nichts anderes vorsieht. Der gesamte reaktive Support wird aus der Ferne bereitgestellt.

Arten von Reactive Services	
<b>Advisory Support</b>	✓
<b>Problem Resolution Support</b>	✓

Arten von Reactive Services	
<b>Reactive Support Management</b>	✓
<b>Root Cause Analysis</b>	+
<b>Add-on für Reactive Support Management</b>	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

**Advisory Support:** Telefonischer Support bei kurzzeitigen (maximal sechs Stunden anhaltenden) und ungeplanten Problemen für IT-Fachleute. Advisory Support kann Ratschläge, Anleitungen und Wissenstransfer umfassen, die Ihnen helfen sollen, Microsoft-Technologien so bereitzustellen und zu implementieren, dass häufige Supportprobleme vermieden werden und die Wahrscheinlichkeit von Systemausfällen verringert werden kann. Die Szenarien Architektur, Lösungsentwicklung und Anpassung sind im Umfang dieser Beratungsleistungen nicht enthalten.

**Problem Resolution Support:** Dieser Support für Probleme mit bestimmten Symptomen, die bei der Verwendung von Microsoft-Produkten auftreten. Er umfasst die Fehlerbehebung bei einem bestimmten Problem, einer bestimmten Fehlermeldung oder einer Funktionalität, die nicht wie für Microsoft-Produkte vorgesehen arbeitet. Vorfälle können entweder telefonisch oder über das Internet gemeldet werden. Supportanfragen für Services und Produkte, die nicht vom entsprechenden Supportportal für Onlinedienste abgedeckt sind, werden im Onlineportal der Microsoft-Dienste verwaltet.

Definitionen des Schweregrads und die von Microsoft geschätzte Dauer bis zur ersten Reaktion sind den nachfolgenden Tabellen für die Reaktion bei Vorfällen zu entnehmen. Der Begriff „Erste telefonische Reaktion“ (oder: First Call Response) ist definiert als der erste nicht automatisierte Kontakt per Telefon oder E-Mail.

Auf Ihren Wunsch hin können wir mit Lieferanten von Drittanbietertechnologie zusammenarbeiten, um dabei zu helfen, komplexe Interoperabilitätsprobleme bei Produkten mehrerer Anbieter zu beheben. Der Support für solche Produkte obliegt allerdings dem jeweiligen Drittanbieter.

Der Schweregrad des Vorfalls bestimmt die Reaktionsebene innerhalb von Microsoft, die schätzungsweise Dauer bis zur ersten Reaktion sowie Ihre Verantwortlichkeiten. Sie sind dafür verantwortlich, die geschäftlichen Auswirkungen auf Ihr Unternehmen zu kommunizieren, in Absprache mit uns, und Microsoft weist den entsprechenden Schweregrad zu. Solange der Vorfall anhält, können Sie eine Änderung des Schweregrads verlangen, sollten die geschäftlichen Auswirkungen dies erforderlich machen.

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p><b>Schweregrad 1</b></p> <p>Kritische Geschäftssysteme ausgefallen:</p> <p>Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung.</p> <p>Sofortige Reaktion erforderlich</p>	<p>Azure-Komponenten<sup>1</sup></p> <p>- Erste telefonische Reaktion in 15 Minuten oder weniger</p> <p>Alle anderen Produkte und Services - Erste telefonische Reaktion in einer Stunde oder weniger</p> <p>Zuweisung von Critical Situation Ressourcen<sup>2</sup></p> <p>Durchgehender Einsatz rund um die Uhr<sup>3</sup></p> <p>Schnelle Weiterleitung innerhalb Microsofts an die Produktteams</p> <p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)<sup>3</sup></p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>
<p><b>Schweregrad A</b></p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p> <p>Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger</p> <p>Überwachung kritischer Situationen<sup>2</sup></p> <p>Durchgehender Einsatz rund um die Uhr<sup>2</sup></p>	<p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)<sup>3</sup></p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>
<p><b>Schweregrad B</b></p> <p>Moderate Auswirkung auf das Geschäft:</p> <p>Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Services, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden</p> <p>Reaktion innerhalb von zwei Geschäftsstunden erforderlich<sup>4</sup></p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von zwei Stunden</p> <p>Bemühungen nur während der Geschäftszeiten<sup>4</sup></p>	<p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Abstimmung mit dem Einsatz von Microsoft</p> <p>Zugriff und Reaktion von Ihrem Systemverantwortlichen innerhalb von vier Geschäftsstunden</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<b>Schweregrad C</b> Geringe Auswirkung auf das Geschäft: Im Wesentlichen ungestörter Ablauf mit geringen oder ohne Beeinträchtigungen von Services Reaktion innerhalb von vier Geschäftsstunden erforderlich <sup>4</sup>	Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden Bemühungen nur während der Geschäftszeiten <sup>4</sup>	Genaue Kontaktinformationen zum Fallinhaber Reaktion innerhalb von 24 Stunden Einreichung per Telefon oder Internet

<sup>1</sup> Die angegebene Antwortzeit für Ihre Azure-Komponenten umfasst nicht Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services oder Billing & Subscription Management.

<sup>2</sup> Critical Situations Resources helfen bei der zügigen Lösung von Problemen durch Einsatz, Eskalation, Heranziehung von Ressourcen und Koordinierung.

<sup>3</sup> Möglicherweise müssen wir die Dringlichkeitsstufe heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit wir die Tätigkeiten auf unserer Seite zur Problemlösung aufrechterhalten können.

<sup>4</sup> Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

**Reactive Support Management:** Das Reactive Support Management listet Supportvorfälle mit dem Ziel der möglichst zügigen Lieferung von zielgerichtetem Support. Das Service Delivery Management dient dem reaktiven Support Management aller Support-Anfragen.

Gemäß der obigen Supportanfragen- und Reaktionstabellen für Vorfälle des Schweregrads B und C steht der Service auf Kundenanforderung während der Geschäftszeiten der Microsoft-Ressource für den Service zur Verfügung, die auf Anforderung auch Updates über die Eskalation bereitstellen können. Für Vorfälle des Schweregrads 1 und A auf das Geschäft“ wird automatisch ein erweiterter Eskalationsprozess eingeleitet und ausgeführt. Die zugewiesene Microsoft-Ressource, die für das weitere technische Fortschreiten verantwortlich ist, indem sie Ihnen Statusmeldungen und einen Maßnahmenplanung zur Verfügung stellt.

Für eine erweiterte Abdeckung außerhalb der Geschäftszeiten können Sie zusätzliche Reactive Support Management-Stunden erwerben.

**Root Cause Analysis:** Sofern dies vor Abschluss eines Vorfalls ausdrücklich gewünscht wird, werden wir eine strukturierte Analyse der möglichen Ursachen eines einzelnen Vorfalls oder einer Reihe zusammenhängender Problem durchführen. Ihre Aufgabe ist es, mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesen Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung zu stellen. Eine Root Cause Analysis ist nur bei bestimmten Microsoft-Technologien möglich und kann zusätzliche Kosten verursachen.

**Add-on für Reactive Support Management:** Sie haben die Möglichkeit, zusätzliche Stunden für das reaktive Support Management zu erwerben. Diese Ressourcen arbeiten remote und erbringen den Service während der schriftlich vereinbarten Geschäftszeiten in der jeweiligen Zeitzone. Dieser Service wird in

englischer Sprache bereitgestellt und kann, sofern verfügbar, in Ihrer gesprochenen Sprache erbracht werden. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.

## Service Delivery Management

Service Delivery Management (SDM) ist in Ihren Supportleistungen enthalten, sofern hierin oder in Ihrem Arbeitsauftrag nichts Anderweitiges angegeben ist. Zusätzliche Delivery Management Services können beim Erwerb von Additional Services oder Enhanced Services and Solutions hinzugefügt.

SDM-Services werden digital und von einem designierten Customer Success Account Manager bereitgestellt. Diese benannte Ressource kann entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort arbeiten.

### Umfang des Service Delivery Management

Die folgenden SDM Services sind verfügbar:

Arten von Service Delivery Management Services	Planung
<b>Aktivierung der Organization des Kunden</b>	✓
<b>Microsoft Product, Service, and Security Updates Guidance</b>	✓
<b>Programm-Entwicklungsmanagement</b>	✓
<b>Unified Enterprise Support Onboarding</b>	✓
<b>Cloud-Erfolgsprogramm</b>	+
<b>Cloud Solution Architect Developer Advocate</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Executive Relationship Management</b>	✓
<b>Service Delivery Management Add-on</b>	+
<b>Onsite Service Delivery Management</b>	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

✓<sup>1</sup> – Zusätzliche Services, die von Microsoft bereitgestellt werden können.

**Aktivierung der Organization des Kunden:** Ihrem benannten Support-Dienstadministrator werden Anleitungen und Informationen darüber bereitgestellt, wie die Nutzung Ihrer Unified Support Services zu verwalten ist und wie sie Sie auf die digitalen und reaktiven Services vorbereiten können.

**Microsoft Product, Service and Security Updates Guidance:** Informationen über wichtige bevorstehende Produkt- und Servicefunktionen und -änderungen sowie Security Bulletins für Microsoft-Technologien.

**Program Development & Management:** Aktivitäten, die für die Planung, das Angebot und die Verwaltung der Services Ihres Supportprogramms im gesamten Unternehmen konzipiert sind, um Sie dabei zu unterstützen, aus Ihren Investitionen in die Microsoft-Technologien und -Services einen höheren Nutzen zu ziehen. Microsoft kann Ihnen Services empfehlen, die Sie dabei unterstützen sollen, wichtige Geschäfts- und Technologieergebnisse zu erzielen, indem Sie die in Ihrem Basispaket enthaltenen Funktionen sowie zusätzliche käufliche Services nutzen.

**Unified Support Onboarding:** Aktivitäten zur Unterstützung Ihrer Initiierung in Unified Support, einschließlich der Einführung und der Verbreitung von Self-Service-Funktionen im Online-Support-Portal, mit dem Ziel, die rechtzeitige Nutzung Ihrer Unified Support-Dienste zu gewährleisten.

**Cloud Success Program:** Enthält Planungs- und Lieferservices, die Sie bei der Erzielung bestimmter Cloud-Ergebnisse unterstützen sollen, durch die Sie die Implementierung, Einführung und den realisierten Wert von Microsoft Cloud-Technologien beschleunigen können.

**Cloud Solution Architect Developer Advocate:** Eine auf Entwicklung ausgerichtete Microsoft-Support-Ressource, die strategische Beratung und Anleitung bietet, um Innovationen zu beschleunigen und die Effizienz während des gesamten Softwareentwicklungszyklus zu steigern. Diese begrenzten Ressourcen können von Microsoft zugewiesen werden, soweit dies die Bedingungen zulassen.

**Executive Relationship Management:** Verschiedene Aktivitäten, durch die sichergestellt werden soll, dass das Microsoft Support-Team auf die strategischen Prioritäten Ihrer Organisation optimal ausgerichtet ist und mit den wichtigsten Entscheidungsträgern aus dem Geschäfts- und Technologiebereich zusammenarbeitet.

**Service Delivery Management Add-on:** Sie sind gegebenenfalls berechtigt, zusätzliche kundendefinierte SDM-Ressourcen zu erwerben, die im Rahmen eines vorab festgelegten Arbeitsumfangs Service Delivery Management-Services erbringen, die in diesem Dokument nicht explizit beschrieben sind. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig. Diese Ressourcen arbeiten entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort. Bei Lieferung vor Ort gelten die folgenden Einschränkungen.

**Onsite Service Delivery Management:** Sie können Vor-Ort-Besuche Ihres Customer Success Account Manager anfordern. Dafür kann eine zusätzliche Gebühr pro Besuch anfallen. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.

### 2.3 Enhanced Services and Solutions

Neben den als Teil des Basispakets oder als Additional Services verfügbaren Leistungen können die unten genannten Enhanced Services and Solutions erworben werden. Enhanced Services and Solutions sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und können ggf. in einem Anhang zu Ihrem Arbeitsauftrag spezifiziert werden.

Service	Planung
<b>Enhanced Designated Engineering</b>	<b>+</b>
<b>Unified Enhanced Response</b>	<b>+</b>
<b>Rapid Response</b>	<b>+</b>

Service	Planung
<b>Azure Event Management</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Developer Support</b>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	+
<b>Support for Mission Critical</b>	+
<b>Azure Engineering Direct</b>	+
<b>Support-Services für Cybersicherheit</b>	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

+<sup>1</sup> – Additional Service, der bis zu einem begrenzten Umfang erworben werden kann.

## Enhanced Designated Engineering

**Enhanced Designated Engineering (EDE):** Ein kundenspezifischer Service, der Kunden mit komplexen Szenarien ein tiefes und kontinuierliches technisches Engagement bietet. Dieses Angebot ist auf die Bedürfnisse und Ergebnisse des Kunden abgestimmt, indem ein designierter Ingenieur zur Verfügung gestellt wird, der ein tiefes Wissen über die Umgebung oder Lösung des Kunden aufbaut und die Geschäftsziele des Kunden unterstützt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Optimierung der Arbeitslast, die Einführung oder die Supportfähigkeit. EDE Services können als vordefiniertes Angebot oder als definierbarer Stundenblock zur Erbringung bestimmter Proactive Services erworben werden.

Beim Erwerb als Stundenblock werden die in Anspruch genommenen und geleisteten EDE-Servicestunden von den dann erworbenen Gesamtstunden abgezogen.

Vordefinierte EDE-Angebote sind auf Ihre Umgebung zugeschnitten und einem von Ihnen zu erreichenden Ziel gewidmet. Zu diesen Angeboten gehören die erforderlichen vordefinierten, proaktiven integrierten Services.

Die Schwerpunkte der EDE Services:

- Aktuelle und künftige Anforderungen an das Unternehmen und die Konfiguration Ihrer IT-Umgebung bezogen auf die Leistungsoptimierung.
- Die Nutzung von Supportleistungen dokumentieren und teilen (wie Überprüfung der Supportfähigkeit, Systemdiagnosen, Workshops und Risikobewertungsprogramme)
- Unterstützung beim Abgleich Ihrer Aktivitäten gegen geplante und aktuelle Implementierungen von Microsoft-Technologien.
- Förderung der technischen und operativen Kompetenzen Ihrer IT-Mitarbeiter.
- Ausarbeitung und Umsetzung von Strategien zur Vorbeugung gegen künftige Störfälle und zur Erhöhung der Systemverfügbarkeit Ihrer von dem Programm erfassten Microsoft-Technologien.



- Unterstützung bei der Ermittlung der Ursachen wiederkehrender Störfälle und Empfehlungen zur Vermeidung künftiger Störungen bei den betreffenden Microsoft-Technologien

Unabhängig davon, wie EDE erworben wird, erfolgen die Zuweisung und Priorisierung der Ressourcen nach der von den Parteien im Rahmen der Einführungsbesprechung getroffenen Vereinbarung und werden in Ihrem Service-Lieferplan dokumentiert. Der Mehrländer-Kunde muss den EDE vor der Planung der Servicebereitstellung dem Standort am Vertragsabschluss zuweisen.

### **Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen**

- Um Ihre EDE-Services zu unterstützen, müssen Sie über einen aktuellen Microsoft Unified Support Services-Vertrag verfügen. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr EDE-Service zum selben Datum.
- EDE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden).
- EDE Services unterstützen die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien.
- Die EDE Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.
- EDE Services werden per Fernzugriff erbracht, sofern nicht im Voraus schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.

**Reaktiv Enhanced Designated Engineering (REDE):** Ein umfassendes und fortlaufendes technisches Engagement, das sich auf die beschleunigte Lösung reaktiver Supportvorfälle konzentriert, die auf die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Microsoft-Produkte und Onlinedienste ausgerichtet sind. REDE Services werden von einem designierten Techniker bereitgestellt, der ein tiefes Wissen über Ihre Nutzung von Microsoft-Produkten und Onlinedienste in Ihrer Umgebung aufbauen wird. REDE Servicestunden werden von den Gesamtstunden abgezogen, wenn sie genutzt und erbracht werden.

Die Schwerpunkte der REDE Services:

- Durchführung einer ersten Besprechung, um Prioritäten und Empfehlungen zu besprechen. Die Ergebnisse dieses Meetings werden in Ihrem Service-Delivery-Plan dokumentiert.
- Beteiligung an der Lösung von Supportvorfälle der Schweregrade 1 und A.
- Auf Ihren Wunsch, Beteiligung an der Lösung anderer Vorfälle zur Unterstützung des Schweregrads.
- Zusammenarbeit mit Ihren Ressourcen für das Service Delivery Management und das Reactive Support Management sowie mit allen anderen Microsoft-Ressourcen, die an Ihren Aktivitäten im Zusammenhang mit Supportvorfällen beteiligt sind, um eine effiziente und effektive Lösung von reaktiven Supportvorfällen und die Planung für die Vermeidung künftiger Vorfälle zu ermöglichen.
- **Reactive Services**
  - Entwickeln und pflegen ein tiefes Wissen über Ihre Nutzung unserer Produkte und Onlinedienste in Ihrer Umgebung und werden Sie dieses Wissen in ihre Aktivitäten zur Unterstützung der Lösung von Vorfällen integrieren.

- Bereitstellung von Informationen für die Techniker des technischen Supports von Microsoft über die Nutzung unserer Produkte und Onlinedienste in Ihrer Umgebung.
- Angebot von erweitertem Fachwissen zur Fehlerbehebung und Debugging, um eine schnelle Lösung von Supportvorfällen zu ermöglichen.
- Sofern für die betroffenen Microsoft-Produkte und Onlinedienste verfügbar, führen wir eine Analyse der Grundursache von Vorfällen mit kritischen Auswirkungen auf das Geschäft durch und geben Empfehlungen darüber ab, wie ähnliche Probleme zukünftig gemildert werden können.
- Darüber hinaus kann der REDE-Techniker bei Bedarf zusätzliche technische Ressourcen einbringen.
- **Proactive Services**
  - Dokumentation und Weitergabe von Empfehlungen für den Einsatz proaktiver Support-Services (z. B. Supportability Reviews, Health Checks, Workshops und Risikobewertungsprogramme), um Möglichkeiten zur Verbesserung der Betriebszeit und zur Minimierung von Unterbrechungen kritischer Geschäftsfunktionen zu ermitteln.
  - Auf Ihre Anfrage hin kann der REDE-Techniker vereinbarte proaktive Dienstleistungen erbringen.

### **Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen**

- Sie müssen eine Vereinbarung für Microsoft Unified Support ausführen und pflegen, damit wir REDE Services anbieten können. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr REDE-Service zum selben Datum.
- Der REDE-Techniker wird zusätzlich zur technischen Lösungsressource von Microsoft zugewiesen, die für die Lösung von Support-Vorfällen verantwortlich ist.
- REDE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden).
- REDE Services werden an den/die angegebenen Support-Standort(e) bereitgestellt, an dem/denen diese Dienste gemäß der Angabe in Ihrem Arbeitsauftrag erworben werden.
- REDE Services werden per Fernzugriff bereitgestellt, sofern nicht im Voraus schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- Die REDE Services ändern nicht die Reaktionszeiten für reaktive Supportvorfälle, die über andere Microsoft-Supportangebote gelten, auf die Sie Anspruch haben.

### **Ihre Verantwortlichkeiten**

Die Optimierung der Vorteile Ihrer REDE Services setzt voraus, dass Sie die folgenden Pflichten erfüllen. Die Nichteinhaltung der folgenden Verantwortlichkeiten kann zu Verzögerungen von Services führen oder unsere Fähigkeit, Dienstleistungen zu erbringen, beeinträchtigen.

- Sie werden dem REDE-Techniker bei Bedarf Orientierung, Schulung, Dokumentation und andere Kommunikationen zur Verfügung stellen, um ein tiefgreifendes Wissen über Ihre Nutzung unserer Produkte und Onlinedienste in Ihrer Umgebung zu vermitteln.
- Sie müssen Supportvorfallanfragen initiieren und sich aktiv mit uns an der Diagnose und Lösung von Supportvorfalls beteiligen.
- Sie müssen als Administrator Ihrer Umgebung fungieren.
- Sie müssen auf Anfrage Informationen zur Fehlerbehebung bereitstellen (z. B. Debug- und Trace-Protokolldateien).

## Unified Enhanced Response

**Unified Enhanced Response:** Unified Enhanced Response (UER) bietet einen beschleunigten reaktiven Support für Ihre Produkte und Cloud-Dienste mit einem schnelleren Routing für alle kritischen Situationsvorfälle („crit sits“) und durch die Zuweisung von Ressourcen des Enhanced Incident Management-Teams, das Ihnen für ein verbessertes reaktives Vorfalldmanagement zugewiesen wurde. Kunden können Unified Enhanced Response zusätzlich zu ihrem Unified Enterprise Basis-Supportvertrag erwerben oder es zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Laufzeit eines aktiven Unified Enterprise Basis-Supportvertrags hinzufügen.

Um UER-Support für Ihre Microsoft-Produkte und Cloud-Dienste zu erhalten, müssen Sie einen Vorfall telefonisch oder über das Internet einreichen. Wenn Sie mit Schweregrad 1 oder Schweregrad A geöffnet werden, werden Ihre Supportanfragen zur Problemlösung automatisch mit der verbesserten Reaktionszeit weitergeleitet und das Enhanced Incident Management-Team wird automatisch für das Incident Management zugewiesen.

**Enhanced Incident Management:** Der Enhanced Incident Manager-Service steht rund um die Uhr für alle Support-Anfragen zu Problemen des Schweregrads 1 oder des Schweregrads A zur Verfügung. Den Kunden wird ein ausgewiesener Ressourcenpool mit Kenntnissen der Geschäftsziele und der Umgebung des Kunden zugewiesen. Diese Ressourcen werden zusätzlich zu den technischen Lösungsressourcen zugewiesen und sind für die Überwachung aller kritischen Supportvorfälle verantwortlich, um eine zeitnahe Lösung und eine hohe Qualität der Supportleistungen zu gewährleisten. Das dem Kunden zugewiesene Enhanced Incident Management-Team kann direkt per E-Mail rund um die Uhr erreicht werden und stellt den kontinuierlichen technischen Fortschritt sicher, indem es Ihnen regelmäßig Status- und Eskalationsaktualisierungen sowie einen Aktionsplan zur Verfügung stellt.

Bei jedem Vorfall des Schweregrads 1 führt ein Mitglied des Enhanced Incident Management-Teams auch eine Überprüfung der Vorfallsbehandlung mit dem Kunden, dem Customer Success Account Manager und anderen Mitgliedern Ihres Account-Teams durch, um Ihr Unternehmen zu stärken und zukünftige Ausfälle und Probleme zu vermeiden. Während der Besprechung wird der Enhanced Incident Management-Teammitglied einen Überblick über die Reaktion auf Vorfälle geben, einschließlich Erfolge und Verbesserungsmöglichkeiten, und mit Ihrem Customer Success Account Manager (CSAM) an Empfehlungen zur Behebung arbeiten, um zukünftige Fälle proaktiv zu reduzieren und Ihre Lösungen zu stärken.

Eine Root Cause Analysis (RCA) ist nur bei bestimmten Microsoft-Technologien möglich und kann zusätzliche Kosten verursachen. RCA ist kein in Unified Enhanced Response enthaltener Service, kann aber während des Vorfalls von Ihren CSAM- oder Enhanced Incident Management-Teammitgliedern angefordert werden. Ein Mitglied des Enhanced Incident Management-Teams wird Sie während des

Vorfälle informieren, wenn für die betroffene Microsoft-Technologie eine RCA verfügbar ist, wenn durch die Durchführung der RCA eine zusätzliche Gebühr entsteht, und mit Ihrer CSAM zusammenarbeiten, um eine RCA zu initiieren, falls verfügbar und ausdrücklich vom Kunden vor dem Abschluss des Vorfalls angefordert. Ihre Aufgabe ist es, mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesen Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung zu stellen, die zur Durchführung der RCA benötigt werden.

Damit Ihr Enhanced Incident Management-Team grundlegende Kenntnisse über Ihre Ziele und Ihre Umgebung hat, müssen Sie auf Anfrage Unterlagen zur Verfügung stellen und in den ersten 60 Tagen der Vertragslaufzeit an Onboarding-Aktivitäten teilnehmen.

Diese Ressourcen werden aus der Ferne betrieben. Der Enhanced Incident Management-Service wird auf Englisch, Chinesisch und Japanisch bereitgestellt. In diesem Angebot ist keine Bereitstellung von Enhanced Incident Management-Diensten durch regional begrenzte, für die Staatsbürgerschaft erforderliche oder freigegebene Lieferressourcen möglich.

UERS Reactive Services tragen zur Lösung von Problemen in Ihrer Microsoft-Umgebung bei und werden üblicherweise bei Bedarf eingesetzt. Die bereitgestellten Reactive Services sind auf Anforderung für derzeit unterstützte Microsoft-Produkte und -Onlinedienste enthalten, wenn Ihr Arbeitsauftrag nichts anderes vorsieht. Der gesamte reaktive Support wird aus der Ferne bereitgestellt. Zusätzlich zu den reaktiven Services ist eine bestimmte Anzahl von Stunden für das Reactive Support Management und das Service Delivery Management für Ihr Enhanced Incident Management-Team für Onboarding-Aktivitäten, vierteljährliche Meetings mit Ihrem Enhanced Incident Management-Teammitglied und Sev 1 Post-Incident Reviews (also: Überprüfungen nach Schweregrad 1-Vorfällen) enthalten. Zusätzliche oder häufigere Meetings sind auf Anfrage und mit vorheriger Microsoft-Vereinbarung verfügbar, wenn Ressourcen verfügbar sind, wenn Sie sich entscheiden, zusätzliche Stunden zu kaufen, die über die enthaltenen hinausgehen, um zusätzliches Reactive Support Management und Service Delivery Management durch Ihr Enhanced Incident Management-Team und Ihren Customer Success Account Manager bereitzustellen

UER muss nur für den Standort im Gastland erworben werden, wenn der Kunde eine länderübergreifende Unified-Vereinbarung hat. Als reaktive Enhanced Solution können alle UER-Dienste an anderen Standorten als und einschließlich dem Host bereitgestellt werden, mit Ausnahme der enthaltenen Service Delivery Management-Stunden, die vom Host zugewiesen und vom Host Customer Success Account Manager verwaltet werden.

Unified Enhanced Response-Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<b>Schweregrad 1</b> Kritische Geschäftssysteme ausgefallen: Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung. Sofortige Reaktion erforderlich	Azure-Komponenten <sup>1</sup> - Erste telefonische Reaktion in 15 Minuten oder weniger  Alle anderen Produkte und Services - Erste Reaktion auf einen Anruf in 30 Minuten oder weniger  Senior Incident Manager <sup>2</sup> automatisch zugewiesen  Durchgehender Einsatz rund um die Uhr <sup>3</sup>  Schnelle Weiterleitung innerhalb Microsofts an die Produktteams  Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich	Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht  Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7) <sup>3</sup>  Schneller Zugriff und schnelle Reaktion  Einreichung per Telefon oder Internet
<b>Schweregrad A</b> Kritisches Geschäftssystem ist gestört: Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services Reaktion innerhalb von 30 Minuten erforderlich	Erste telefonische Reaktion innerhalb von 30 Minuten oder weniger  Senior Incident Manager automatisch <sup>2</sup> zugewiesen  Durchgehender Einsatz rund um die Uhr <sup>2</sup>	Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7) <sup>3</sup>  Schneller Zugriff und schnelle Reaktion  Einreichung per Telefon oder Internet

<sup>1</sup> Die angegebene Reaktionszeit für Ihre Azure-Komponenten gilt nicht für S Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh oder Universal Print.

<sup>2</sup> Enhanced Incident Management-Ressourcen helfen bei der zügigen Lösung von Problemen durch Einsatz, Eskalation, Heranziehung von Ressourcen und Koordinierung.

<sup>3</sup> Möglicherweise müssen wir den Schweregrad heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit wir die Tätigkeiten auf unserer Seite zur Problemlösung aufrechterhalten können.

## Rapid Response

**Rapid Response:** Rapid Response bietet einen schnelleren reaktiven Support für Ihre Cloud Services durch Weiterleitung von Supportvorfällen an Technikexperten und ggf. Schaffung einer Einbindung in die Cloud Service-Betriebsteams.

Um Rapid Response-Services für Ihre Microsoft Azure-Komponenten zu erhalten, müssen Sie Ihre Anfrage über das entsprechende Cloud Service-Portal einreichen. Ihre Anfragen bezüglich Problemlösungssupport werden direkt an eine Rapid Response-Support-Techniker mit Cloud Service-Fachkompetenz betreut wird.

Auch wenn gewisse Vorfälle Ressourcen von Mitarbeitern des Standardproduktsupports erfordern können, behält das Rapid Response-Team zu jeder Zeit die Hauptverantwortung über die Vorfälle bei.

Für Ihre Azure-Komponenten sind die Reaktionszeiten für den Problemlösungssupport in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt und treten an die Stelle der unter dem Basispaket-Support erwarteten Reaktionszeiten. Azure Rapid Response deckt Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Testbasis für M365, or Microsoft Mesh nicht ab.

Der Kauf von Rapid Response ist abhängig von der Verfügbarkeit der Ressourcen. Bitte wenden Sie sich für verfügbaren Details an Ihren Customer Success Account Manager.

Schnelle Reaktion Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p><b>Schweregrad 1</b></p> <p>Kritische Geschäftssysteme ausgefallen:</p> <p>Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung</p> <p>Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden</p> <p>Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an Cloud Service-Betriebsteams</p> <p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>
<p><b>Schweregrad A</b></p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p>		

<sup>1</sup> Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können

<sup>2</sup> Rapid Response-Supportservices zur Problemlösung sind nur auf Englisch und Japanisch verfügbar.

## Azure Event Management

**Microsoft Azure Event Management („AEM“):** AEM bietet verbesserten proaktiven und reaktiven Support bei kritischen geplanten Geschäftsereignissen der Kunden.

Vor dem definierten Zeitfenster für das Ereignis führt das AEM-Team eine Bewertung des Ereignisses und der Lösung durch, gibt Empfehlungen zur Abschwächung identifizierter Risiken und ist während des definierten Zeitraums der Ereignisabdeckung rund um die Uhr verfügbar.

Wir betrachten ein kritisches Geschäftsereignis im Geltungsbereich als einen Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktivität erwartet, die ein großes Risiko/eine große Auswirkung für den Kunden darstellt und somit ein höheres Niveau an Serviceverfügbarkeit und Leistung erfordert.

Beispiele für kritische Geschäftsereignisse:

- Vorhersehbare hohe Belastung einer bestehenden Lösung
- Bereitstellung einer neuen Funktion für eine bestehende Azure-Lösung
- Bereitstellung einer neuen Lösung für Azure
- Migration von einem lokalen oder anderen Cloud-Anbieter zu Azure

AEM unterstützt kritische Geschäftsereignisse, die zentrale Microsoft Azure Services nutzen. Jedes Ereignis deckt eine einzelne Azure-Lösung ab. Wenn mehrere Azure-Lösungen Unterstützung benötigen, muss ein Kunde zusätzliche Ereignisse erwerben. Eine Azure-Lösung ist definiert als eine Reihe von Azure-Abonnements und Azure-Ressourcen, die mit einem gemeinsamen Unternehmensergebnis verbunden sind, um Kunden Produkte oder Dienstleistungen anzubieten. AEM wird die Lösung des Kunden während des Bewertungszeitraums vor dem Ereignis bewerten und dem Kunden die identifizierten Risiken schriftlich mitteilen.

Als Teil des Pre-Event-Ereignisses wird AEM:

- bewerten und sich mit Ihrer Lösung vertraut machen.
- mögliche Probleme und Risiken mit Blick auf Verfügbarkeit und Stabilität identifizieren.
- Durchführen von Kapazitäts- und Resilienzprüfungen auf der Azure-Plattform.

AEM stellt eine schriftliche Dokumentation der Ergebnisse seiner Bewertung zur Verfügung, einschließlich Maßnahmen zur Abschwächung möglicher Risiken, die die Betriebszeit und Stabilität beeinträchtigen.

Kritische Geschäftsereignisse können bis zu fünf (5) Kalendertage hintereinander Ereignisbedingt abgedeckt werden. Kunden können so viele kritische Geschäftsereignisse kaufen, dass sie hintereinander ablaufen und die gesamte Dauer des erwarteten Bedarfs abdecken, wenn dieser länger als 5 aufeinanderfolgende Kalendertage ist.

Azure Event Management unterliegt der Verfügbarkeit von Ressourcen. Bitte wenden Sie sich an Ihren Customer Success Account Manager, um Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten. Support wird nur für kritische Geschäftsereignisse geleistet, die im Voraus geplant und mindestens 6 Kalenderwochen vor Beginn des Ereignisses schriftlich bestätigt wurden, es sei denn, Microsoft stimmt dem zu. Microsoft kann nach eigenem Ermessen den Umfang der Bewertung vor der Veranstaltung reduzieren, wenn es sich entscheidet, eine Veranstaltung mit weniger Vorlauf zu akzeptieren. AEM kann gekündigt werden, wenn der Kunde während der gesamten AEM-Servicebereitstellung nicht in der Lage ist, angemessene Ressourcen oder Antworten bereitzustellen.

AEM ist nur für Kunden verfügbar, die Lösungen in Azure Public Cloud haben. AEM ist nicht für Kunden verfügbar, die über Azure Government- oder Sovereign Cloud-Umgebungen verfügen. Die AEM-Bereitstellung ist nur in englischer Sprache verfügbar und bietet keinen Support-Service in der jeweiligen Landessprache.

Für Azure-Cloud-Lösungen sollten während des Ereignisses Serviceanfragen über das Microsoft Azure-Portal gestellt werden, einschließlich AEM in der Fallbeschreibung.

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p><b>Schweregrad 1</b></p> <p>Kritische Geschäftssysteme ausgefallen:</p> <p>Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung</p> <p>Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden</p> <p>Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich</p>	<p>Erste Reaktion auf Anrufe in 15 Minuten oder weniger und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Zuweisung von Critical Situation Ressourcen in 30 Minuten oder weniger.</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>
<p><b>Schweregrad A</b></p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p>	<p>Einschaltung von Support Engineers, die die Konfiguration Ihrer Lösung kennen. Diese Techniker können ggf. die Bearbeitung des Vorfalls besonders unterstützen und beschleunigen</p> <p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	

<sup>1</sup> Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können.

<sup>2</sup> Rapid Response-Supportservices von AEM sind nur auf Englisch verfügbar.

Microsoft erstellt nach dem Ereignis eine Zusammenfassung aller Fälle, die während des reaktiven Support-Fensters geöffnet wurden, und stellt sicher, dass diese Fälle gelöst werden.

### Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Stellt eine erweiterte Unterstützung für die Kernarbeitsauslastungen Ihres Microsoft Office 365-Produktionsmandant(en) bereit, einschließlich des priorisierten Zugriffs auf das Technikteam von Office 365. Dieser Service wird für den oder die aufgelisteten Mandanten verfügbar sein, ist gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und wird in einem Anhang definiert, auf den in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.



## Developer Support

**Developer Support:** Bietet Entwicklern, die auf der Microsoft-Plattform Anwendungen erstellen, bereitstellen und für diese Support leisten, tiefgreifenden Support während des gesamten Lebenszyklus der Anwendungsentwicklung auf der Grundlage umfassender Cloud- und Produktkenntnisse. Developer Support bietet umfassenden Support und bietet dem Kunden: Cloud-Architektur, Schwachstellenanalysen, ALM/DevOps-Lösungen, Security Development Lifecycle, Codereview, Performance and Monitoring, Anwendungsmodernisierung, IoT (Internet of Things)-Implementierung und -Management, Schulungen und Tests. Der Developer Support ist gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Bietet Kunden vorrangigen Zugriff auf ein bestimmtes GitHub-Supportteam und einen benannten GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). Darüber hinaus sind vierteljährliche Überprüfungen, einschließlich proaktiver Anleitung auf der Grundlage von Gesundheitschecks und Ticketanalysen, Teil des GitHub Engineering Direct-Angebots.

## Support for Mission Critical

**Support for Mission Critical:** Höherer Support für bestimmte Microsoft-Produkte und Onlinedienste, die laut Ihrem Arbeitsauftrag Teil Ihrer geschäftskritischen Lösung sind. Support for Mission Critical (SfMC) ist ein gegen zusätzliche Gebühr geleisteter, spezieller Support Service und wird in einer Anlage zu Ihrem Arbeitsauftrag gesondert ausgewiesen. Um Ihre SfMC-Services zu unterstützen, müssen Sie über einen aktuellen Microsoft Unified Support Services-Vertrag verfügen. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr SfMC-Service zum selben Datum.

## Azure Engineering Direct

**Azure Engineering Direct:** Azure Engineering Direct (AED) bietet erweiterten Support für die Kern-Workloads der Microsoft Azure-Produktionsumgebung des Kunden, der einen priorisierten Zugang direkt zum Azure Services-Entwicklungsteam umfasst.

Das Ziel von AED ist es, die Amortisierungszeit des Kunden für registrierte Azure-Services durch die Präsenz von AED in der Kernorganisation der Technik, starke technische Fähigkeiten und fundierte Kenntnisse des Kunden zu beschleunigen. Dies ermöglicht es AED, sich innerhalb der Technik für den Kunden einzusetzen und ihm ein maßgeschneidertes Erlebnis zu bieten, um seine technischen Geschäftsanforderungen besser zu erfüllen.

Dieser erweiterte Support Service steht nur für die Ressourcen-IDs zur Verfügung, die mit dem/den registrierten Abonnement(s) verbunden sind, wie in einer Anlage beschrieben und definiert, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag zum Zeitpunkt der Ausführung verwiesen wird. Um Ihre AED-Services zu unterstützen, müssen Sie über aktuelle Microsoft Unified Support Services- und Azure Rapid Response-Verträge verfügen. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services- oder Azure Rapid Response-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr AED-Service zum selben Datum.

## Cybersecurity Enhanced Solutions

**Cybersecurity Enhanced Solutions:** Bietet spezialisierte cybersicherheitsbezogene Unterstützung sowohl in reaktiven als auch proaktiven Szenarien („Cybersecurity Services“). Diese Services helfen dabei, das Risiko gezielter Cyberangriffe zu reduzieren, sich besser auf Sicherheitskrisensituationen vorzubereiten oder einen aktiven Sicherheitskompromiss zu untersuchen und einzudämmen. Weitere Informationen zu den Cybersecurity Support Services erhalten Sie über Ihren Customer Success Account Manager (CSAM).

Cybersecurity Support Services können als eines oder mehrere der unten aufgeführten vordefinierten Angebote erworben werden. Wenn sie als Block von Stunden als Teil eines vordefinierten Angebots verkauft werden, werden die Stunden für Cybersecurity Support Services von Ihren gesamten gekauften Stunden abgezogen, sobald sie genutzt und geliefert werden.

Cybersecurity Support Services werden als proaktiv oder reaktiv bezeichnet. Unabhängig davon, wie proaktive Cybersecurity Support Services erworben werden, erfolgen die Zuweisung und Priorisierung der Ressourcen nach der von den Parteien im Rahmen der Einführungsbesprechung getroffenen Vereinbarung und werden in Ihrem Service-Lieferplan dokumentiert.

### **Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen**

- Um Ihre Cybersecurity Support-Services zu unterstützen, müssen Sie über einen aktuellen Microsoft Unified Support Services-Vertrag verfügen. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr Cybersecurity Support-Services zum selben Datum.
- Alle Cybersecurity Support Services sind mindestens fünf (5) Tage lang, mit der Ausnahme „Workshop-Security Crisis & Response Exercise“, die drei (3) Tage beträgt, und „Cybersecurity Incident Response 1-day Remote“, die ein eintägiger, 32-Stunden-Service ist. Es können zusätzliche Tage erforderlich sein, um den Auftrag abzuschließen. Microsoft wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um die benötigten zusätzlichen Tage zu bestimmen, die in Schritten von fünf (5) Tagen (acht (8) Stunden pro Tag) erworben werden.
- Cybersecurity Support Services sind während der Geschäftszeiten verfügbar (definiert als 08:00 bis 17:00 Uhr, außer an Feiertagen und Wochenenden).
- Cybersecurity Support Services unterstützen die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien.
- Die Cybersecurity Support Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.
- Cybersecurity Support Services werden per Fernzugriff erbracht, sofern sie nicht als Vor-Ort-Service erbracht oder im Voraus schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- Die Cybersecurity Support Services werden nur in englischer Sprache bereitgestellt.
- Microsoft verlässt sich auf die Fähigkeit, die Endpunkte des Kunden auf das Vorhandensein von Angreiferaktivitäten mit Hilfe der unten beschriebenen Tools (einschließlich Microsoft-eigener Systeme) zu untersuchen. Die Fähigkeit von Microsoft, die Ziele des Kunden zu erreichen, hängt davon ab, dass der Kunde diese Tools richtig und vollständig einsetzt. Die Notwendigkeit zusätzlicher Tools kann durch Informationen bestimmt werden, die während der Beauftragung entdeckt wurden.

Cybersicherheits-Supportdienste werden Ihnen von einem Team von Microsoft-Supportressourcen bereitgestellt, die Folgendes umfassen können:

- Ihr Unified Support Customer Support Account Manager („CSAM“);
- Ein Team von Microsoft-Sicherheitsexperten („Techniker“) mit fundierten Kenntnissen über Cybersicherheit und Vorfallsreaktion; und
- Spezialisierte Microsoft-Kundentechniker unter außergewöhnlichen Umständen, wenn besondere Fähigkeiten erforderlich sind.

Wie Sie die Services aktivieren:

- Für reaktive Szenarien:
  - o Öffnen Sie einen reaktiven Support-Fall über Webportale oder Telefon und notieren Sie einen potenziellen Sicherheitsvorfall
  - o Es wird eine erste Untersuchung durchgeführt und, falls erforderlich, eine vollständige Untersuchung der Umgebung empfohlen.
  - o Microsoft wird je nach Art des Vorfalls verschiedene Strategien und Methoden anwenden, um die reaktiven Services abzuschließen. Microsoft wird sich zu Beginn der Untersuchung mit dem Kunden beraten, um die anfänglichen Ziele festzulegen, und danach regelmäßig während der gesamten Dauer des Auftrags, um Aktualisierungen dieser Ziele und andere Untersuchungsentscheidungen zu besprechen. Der Kunde trifft alle wesentlichen Entscheidungen zur Untersuchungsstrategie. Die reaktiven Dienste von Microsoft können die Durchführung der in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Aktivitäten durch Microsoft beinhalten. Der Kunde erkennt jedoch an und erklärt sich damit einverstanden, dass Microsoft bei der Erbringung der reaktiven Dienste seine Vorgehensweise gegebenenfalls modifizieren kann, um den Kunden bei der Untersuchung eines möglichen Sicherheitsvorfalls zu unterstützen:

Service	Hoher Geltungsbereich („Bereiche innerhalb des Geltungsbereichs“)
<b>Sicherheitsvorfälle</b> <b>Antwort</b>	Reaktive Remote-Untersuchung von Vor-Ort-Windows-Umgebungen nach einem Sicherheitsvorfall. Die Bewertung umfasst Workstations, Server und Domänencontroller sowie Linux-Umgebungen nach alleinigem Ermessen des Engagement-Teams.  Die Bewertung bietet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufspüren einer Bedrohung und forensische Analyse von relevanten Rechnern</li> <li>• Rückentwicklung verdächtiger Daten</li> <li>• Individuelle Threat Intelligence</li> <li>• Bewertung der Sicherheitskonfiguration von Active Directory</li> <li>• Anleitung zu Eindämmungsschritten in aktiven Angriffsszenarien, falls zutreffend</li> </ul> <p>•Auch als „Cybersecurity Incident Response 1-day Remote“ verfügbar, bei dem es sich um einen eintägigen Auftrag mit demselben Umfang und denselben Aktivitäten mit derselben 4-Personen-Teamgröße für die Dauer von nur 8 Stunden handelt. Kann im Voraus gegen Aufbewahrung erworben werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hinweis: Vor-Ort-Support verfügbar, wenn der Kunde als „Cybersecurity Incident Response – Onsite“ erwirbt und abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit.</i></li> </ul>
<b>Office 365 – Vorfall</b> <b>Antwort</b>	Reaktive Remote-Untersuchung von Office 365/Azure AD (AAD)-Umgebungen, einschließlich eines einzelnen O365-Mandanten nach einem Sicherheitsvorfall.  Die Bewertung bietet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untersuchung von verdächtigen Benutzern und potenziell gefährdeten Konten</li> <li>• Untersuchung wichtiger Datenpunkte bei O365-Diensten</li> <li>• Bewertung der Sicherheitskomponenten der O365-Architektur</li> <li>• Empfehlungen zum Risikomanagement zum Schutz von O365-Diensten</li> <li>• Benutzerdefiniertes Bedrohungsprofil von Hochrisikobenzutzern</li> </ul>

- 
- Anleitung zu Eindämmungsschritten in aktiven Angriffsszenarien, falls zutreffend

---

**Cybersecurity-  
Betrieb  
Service**

Remote, proaktive Gefährdungsbeurteilung und Überprüfung der Sicherheitslage. Die Bewertung umfasst Workstations, Server und Domänencontroller, die von Defender for Endpoint (MDE) und Defender for Identity (MDI) unterstützt werden.

Die Bewertung bietet:

- Begrenzte forensische Analyse von relevanten Rechnern
- Analyse verdächtiger Dateien
- Individuelle Threat Intelligence
- Bewertung der Sicherheitskonfiguration von Active Directory

---

**Workshop –  
Sicherheitskrise  
und  
Antwort-Übung**

Proaktiver Remote-Workshop, der eine drei (3) Tage lange interaktive classroom experience bietet, um Sicherheitskrisensituationen zu verstehen und wie im Falle eines Sicherheitsvorfalls zu reagieren ist.

---

## Arbeitsergebnisse

Für „Workshop – Security Crisis & Response Exercisyy“:

- Ein digitales Arbeitsbuch für Teilnehmer

Für alle anderen Lieferungen:

- Auf Anfrage ein „Abschlusshinweis“-Dokument im Microsoft PowerPoint-Format, das vom Bereitstellungsteam erstellt wurde und wichtige Untersuchungsergebnisse zusammenfasst, die eine Risikobewertung und/oder Empfehlungen zur Behebung beinhalten können.
- Eine Abschlusshinweis-Präsentation für den Kunden, um die im Abschlusshinweis beschriebenen Punkte mündlich zu vermitteln.
- Sofern es technisch möglich ist und unterstützende Daten vorhanden sind, ein Zeitplan, in dem der Ort der relevanten unterstützenden Daten und Dateien, die im Laufe des Auftrags analysiert wurden, identifiziert und dokumentiert wird.

Auch von „Cybersecurity Incident Response“ und „Cybersecurity Operations Service“ bereitgestellt:

- Ein Microsoft PowerBI-Dashboard mit technischen Informationen zu Ergebnissen, außer in seltenen Fällen, wenn es aus technischen Gründen nicht generiert werden kann.

Die Arbeitsergebnisse (wie oben definiert) werden innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach Abschluss des Cybersecurity Incident Response-Auftrags geliefert, es sei denn, der Kunde entscheidet sich, die Arbeitsergebnisse nicht anzunehmen. Die Entscheidung des Kunden, die Arbeitsergebnisse nicht anzunehmen, ist unter keinen Umständen ein Verschulden von Microsoft, und jede Verpflichtung von Microsoft, die Arbeitsergebnisse bereitzustellen, erlischt 10 Kalendertage nach dem letzten Tag des Auftrags, es sei denn, Microsoft und der Kunde haben etwas anderes vereinbart.

## Vertraglich nicht abgedeckte Services

Microsoft wird die Cybersecurity Support Services mit professioneller Sorgfalt und Sachkenntnis erbringen. Der Vertrag enthält jedoch keine Garantie dafür, dass die Cybersecurity Support Services alle Sicherheits- oder Netzwerkbedrohungen, Schwachstellen oder Eindringlinge erkennen oder identifizieren, Daten entschlüsseln oder wiederherstellen, den Betrieb wiederherstellen oder die Kontrolle über die Systeme des Kunden zurückgeben, wenn ein unbefugter Zugriff oder eine unbefugte Kontrolle erfolgt ist. Jeder Bereich, der nicht ausdrücklich unter „Abgedeckte Servicebereiche“ aufgeführt ist, liegt außerhalb des Geltungsbereichs. Zu den Bereichen, die nicht in den Geltungsbereich der Cybersecurity Support Services fallen, gehören unter anderem die folgenden:

- Analyse von Netzwerkgeräten
- Umfassende Analyse von Endgeräten mit veralteten (nicht unterstützten) Betriebssystemen
- Entschlüsselungsunterstützung für verschlüsselte Dateien oder Hosts, einschließlich der Bereitstellung benutzerdefinierter Entschlüsselungsprogramme
- Zuschreibung des Angreifers, einschließlich der Identität, der Motive oder der Herkunft
- Produktlizenzen (Microsoft oder Nicht-Microsoft), außer Testversionen, je nach Verfügbarkeit
- Während der Analyse verwendete Hardware
- Ständige oder kontinuierliche Sicherheitsüberwachung, Überwachung nach Abschluss des Arbeitsauftrags und/oder Überwachung außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von 8 bis 17 Uhr Pacific Standard Time (oder eine andere Zeitzone, wie einvernehmlich vereinbart).
- Überprüfung des Programmcodes
- Technisches und/oder architektonisches IT-Systemdesign
- Hilfe bei Rechtsstreitigkeiten oder unterstützende Dienstleistungen, einschließlich Sachverständigenaussagen oder Arbeiten zur Erfüllung von Beweisstandards für die rechtliche Zulässigkeit vor einem Gericht
- Sicherheit von Geschäftsanwendungen
- Projektmanagement für einzelne Projekte
- Test-Aktivitäten
- Asset-Discovery und Inventar
- Vorbereitung von RFI- oder RFP-Dokumenten für einzelne Projektinitiativen, die im Rahmen dieses Auftrags identifiziert werden können
- Bereitstellung von regulierten Dienstleistungen oder Aktivitäten. Microsoft ist in keinem Land, keinem Staat und keiner Provinz als privater Ermittler, Rechtsberater oder Wirtschaftsprüfer lizenziert oder zertifiziert und wird nicht mit der Erbringung von regulierten Ermittlungsdiensten, Rechtsberatung, Wirtschaftsprüfungs- oder internen Kontrollberatungsdiensten oder Ingenieurdiensten beauftragt, die spezielle Lizenzen erfordern würden.
- Wochenendarbeit, es sei denn, sie wird vom Delivery Manager des Ingenieurs angeordnet und genehmigt

## Verantwortlichkeiten des Kunden

- Stellen Sie bei Bedarf nur Cloud-Azure AD-Konten mit Global Administrator-Berechtigungen bereit.
- Eine operative Lösung zur Remote-Bereitstellung der erforderlichen Tools für das Incident Response Engagement (z. B. SCCM, Active Directory GPO oder andere).

- Einsatz spezieller Analysetools, die vom Microsoft Cybersecurity Support Services-Team angegeben und bereitgestellt werden. Die für den jeweiligen Auftrag erforderlichen Tools werden vom Bereitstellungsteam detailliert beschrieben. Der Kunde führt (1) Tests durch, um sicherzustellen, dass die Tools die Zuverlässigkeit oder Verfügbarkeit der Kundengeräte nicht beeinträchtigen, und (2) installiert die Tools gemäß dem von Microsoft bereitgestellten Umfang.
- Kunden sollten unabhängig prüfen, ob Microsoft Cybersecurity Support Services von ihrer Versicherungspolice abgedeckt sind, falls zutreffend.
- Wenn der Kunde verlangt, dass Cybersecurity Support Services in der Produktionsumgebung des Kunden oder mit Produktionsdaten erbracht werden, muss der Kunde, bevor Microsoft in dieser Umgebung und/oder mit diesen Daten arbeitet, (1) Microsoft angemessene Anweisungen und Aufsichtsressourcen des Kunden für die Interaktion mit dieser Umgebung und/oder diesen Daten zur Verfügung stellen und (2) sicherstellen, dass er über ein gültiges Backup der Umgebung und/oder der Daten verfügt.
- Vollständige Ermächtigung der für die Reaktion auf Sicherheitsvorfälle zuständigen Mitarbeiter, die forensischen Untersuchungsprozesse und -verfahren, die sie im Rahmen ihrer Standardprotokolle anwenden, frei von Belastungen durch Dritte, wie z. B. andere Anbieter von Sicherheitsvorfällen, durchzuführen. Jedes Versäumnis des Kunden, Microsoft in vollem Umfang zu ermächtigen, seine Arbeit auszuführen, kann zu Verzögerungen bei den Diensten oder unzureichenden Ergebnissen führen.
- Für die Security Crisis & Response Exercise oder andere Cybersecurity Response Services erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass alle Materialien, Ergebnisse oder Aufzeichnungen, die als Ergebnis dieser Übung erstellt werden, als vertrauliche Informationen behandelt, nur für interne Geschäftszwecke des Kunden verwendet und ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Microsoft nicht an Dritte weitergegeben, angezeigt oder anderweitig übertragen werden. Darüber hinaus wird der Kunde keine Hinweise, einschließlich der Hinweise auf geistige Eigentumsrechte, in oder auf diesem Material verändern, entfernen oder unkenntlich machen.

## 2.4 Multi-country Support

### Multi-country Support-Services in mehreren Ländern: Übersicht

In Verbindung mit den „Microsoft Unified Enterprise Support Services“ bietet Ihnen der Support in mehreren Ländern Unterstützung an mehreren Support-Standorten, wie in Ihrem Arbeitsauftrag (oder Arbeitsaufträgen) beschrieben. Die Beschreibung der länderübergreifenden Supportstruktur folgt:

- **Host:** Dies ist der Support-Standort, an dem Sie für Microsoft Unified Support-Basis in Ihrem Arbeitsauftrag einen Vertrag abgeschlossen haben.
- **Downstream:** Dies ist ein in Ihrem Arbeitsauftrag angegebener Support-Standort, an dem Sie Microsoft Unified Enterprise Support Services erhalten sollen, mit Ausnahme des Host-Standorts, und an dem Sie Anspruch auf die Services haben, die Sie für diesen Ort erwerben.

### How to Purchase

Dieser USSD beschreibt die in mehreren Ländern verfügbaren Support-Services. Die spezifischen Services und die dazugehörige Menge werden in dem zugehörigen Arbeitsauftrag nach Support-Standort aufgelistet.

Die hierin beschriebenen Services können als Teil Ihrer „Microsoft Unified Support“-Vereinbarung mit den folgenden Änderungen an Ihre Support-Standorte geliefert werden, die im Host-Arbeitsauftrag festgelegt

und gegebenenfalls vom Host als Teil Ihrer Microsoft Unified Enterprise Support-Vereinbarung mit den folgenden Änderungen zugewiesen wurden:

- **Base Package Services:** Sofern nicht anders angegeben, sind Basis-Paket-Services (die mit einem „✓“ angegeben sind) für Ihre bezeichneten Support-Standorte, oder wie vom Host im Host-Arbeitsauftrag den Support-Standort(en) zugewiesen, verfügbar.
- **Reactive Services:** Reaktive Services können Remote an anderen Standorten und einschließlich des Hosts-Standorts erbracht werden.
- **Service Delivery Management (SDM):** Wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben, kann SDM an (einen) festgelegte(n) Host und Downstream Support-Standort(e) geliefert werden. Die Verfügbarkeit von SDM-Services, die in Ihrem Basis-Paket enthalten sind, wird vom Host zugewiesen und vom Customer Success Account Manager verwaltet. Die SDM-Lieferung ist auf die Geschäftszeiten des Host-Standorts beschränkt. Zusätzliche SDM-Services können erforderlich sein, wenn Sie zusätzliche oder erweiterte Services und Lösungen erwerben.
  - **Additional SDM:** Zusätzliche SDM-Ressourcen können für Host- oder Downstream-Support-Standort(e) gekauft werden, wie in einem Arbeitsauftrag angegeben, und werden an dem bestimmten Support-Standort bereitgestellt. Abhängig von der Verfügbarkeit der Ressourcen und dem Obigen.

Die Verfügbarkeit der optionalen Dienste (die im SCSD mit einem „+“ in den Support -Tabellen weiter unten gekennzeichnet sind) lautet wie folgt:

- **Proactive Services**
  - Sie können Proactive Services, deren Menge in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt wird und die an den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standorten verfügbar sind, in Anspruch nehmen,
  - Proactive Services für den Ort der Steuerausnahme werden im Arbeitsauftrag für diese nachgelagerte Vereinbarung identifiziert.
- **Maintenance Services – Root Cause Analysis:** Die erworbenen Services stehen den Mitarbeitern an den angegebenen Support-Standorten zur Verfügung.
- **Support Technology Advisor (STA):** STA Services stehen in den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort(en) (außer in Ausnahmeländern) zur Verfügung und unterliegen der Ressourcenverfügbarkeit.
- **Enhanced Services and Solutions:** Alle Enhanced Services and Solutions können für den Einsatz in Host- oder Downstream-Support-Standorten gekauft werden. Je nach Verfügbarkeit. Es können weitere Einschränkungen gelten.
- Andere gekaufte Support Services stehen in den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Ort(en) zur Verfügung.

## Multi-Country Support Zusätzliche Geschäftsbedingungen

Zusätzlich zu den hier und Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Geschäftsbedingungen basiert unsere Erbringung von Services, wie hier beschrieben, auf den folgenden Voraussetzungen und Annahmen:

- Wir können Mitarbeitern an nicht festgelegten Support-Standort(en) die Teilnahme an Proactive Remote--Services gestatten, die für den Host oder einen Downstream-Support-Standort gekauft wurden und im Arbeitsauftrag bestimmt sind. Eine solche Teilnahme wird nach Ermessen von Microsoft gewährt.

- Proactive Credits können nur zwischen Host- und Downstream-Support-Standorten umgetauscht werden, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sind, außer wie angegeben. Alle Umtauschvorgänge werden auf Basis der aktuellen Währungen und Tarife für Proactive Credits an den jeweiligen Support-Standorten ausgeführt. Die aktuellen Tarife können von Ihrem Microsoft-Services-Vertreter erfragt werden. Jeder Umtausch, der zu gestückelten Proactive Credits führt, wird auf die nächstgelegene Einheit aufgerundet. Proactive Credits dürfen nicht in oder aus Ausnahmeländer(n) umgetauscht werden.
- Der Kunde ist allein verantwortlich für alle Steuerverpflichtungen, die sich aus der Verteilung oder dem Umtausch von gekauften Support Services zwischen Host- und Downstream-Support-Standorten ergeben.
- Änderungen oder Umtausch der Services, die während der Laufzeit des Arbeitsauftrages werden, können eine schriftliche Vereinbarung erfordern.
- **Sammelrechnung:** Sofern nicht anders angegeben, wird eine einzige Rechnung über den fälligen Betrag ausgestellt, einschließlich aller Dienste für alle auf Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standorte. Die Steuern basieren auf einer Bewertung des Microsoft-Unterzeichners und Ihres Host-Standorts. Der Kunde ist für die anfallenden zusätzlichen Steuern allein verantwortlich.
- **Ausnahmen von der Sammelrechnung:** Services, die für die Erbringung in der Republik Indien, der Volksrepublik China, der Republik China (Taiwan), der Republik China (Hongkong), der Republik Korea, Japan, Neuseeland, Macau und Australien (**allesamt Ausnahmeländer**) gekauft wurden, müssen jeweils einen separaten Arbeitsauftrag haben, in dem die an diesem Support-Standort zu erbringenden Services aufgeführt sind. Die Services werden dem jeweiligen Support-Standort in Rechnung gestellt und beinhalten alle anfallenden lokalen Steuern.

## 2.5 Zusätzliche Geschäftsbedingungen

Microsoft Unified Support Services werden auf der Grundlage der folgenden Voraussetzungen und Prämissen erbracht.

- Base Package Reactive Services werden remote an einem oder mehreren Standort(en) Ihrer ausgewählten Supportkontakte bereitgestellt. Alle anderen Services werden den in Ihrem Arbeitsauftrag benannten oder aufgeführten Standorten remote bereitgestellt, sofern schriftlich nicht etwas anderes dargelegt ist.
- Base Package Reactive Services werden in englischer Sprache angeboten und können, sofern verfügbar, in Ihrer gesprochenen Sprache erbracht werden. Alle anderen Services werden in der Sprache des Microsoft Services-Standorts, der die Services erbringt, oder in Englisch bereitgestellt, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- Wir bieten Support für alle Versionen kommerziell freigegebener, allgemein verfügbarer Microsoft-Software- und Onlinedienste-Produkte, die Sie erworben haben, die auf den angegebenen Lizenzanmeldungen und -vereinbarungen und/oder der Abrechnungskonto-ID in Anhang A Ihres Arbeitsauftrags basieren und die den Produktbestimmungen aufgeführt sind, welche von Microsoft von Zeit zu Zeit unter <http://microsoft.com/licensing/contracts> (oder auf einer von Microsoft zu benennenden Nachfolgerseite) veröffentlicht werden, sofern in einem Arbeitsauftrag oder in einer Anlage zu dieser Beschreibung von Unified Enterprise Support Services nichts anderes dargelegt ist oder dies in Ihrem Online-Supportportal unter <http://serviceshub.microsoft.com> nicht ausdrücklich ausgeschlossen wird.



- Support wird nicht für Vorabversions- und Betaproducte bereitgestellt, außer wenn in einer angefügten Anlage anderweitig vermerkt.
- Sämtliche Services, einschließlich jeglicher zusätzlicher Services, die im Rahmen eines Support-Arbeitsauftrags oder während dessen Laufzeit erworben werden, verfallen, wenn sie nicht während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags genutzt werden.
- Die Zeitplanung für die Services ist von der Ressourcenverfügbarkeit abhängig. Workshops können storniert werden, wenn die Mindestanzahl an Anmeldungen nicht erreicht wird.
- Wir können über eine Remoteverbindung auf Ihr System zugreifen, um Probleme auf Ihre Anfrage hin zu analysieren. Unsere Mitarbeiter werden nur auf die von Ihnen autorisierten Systeme zugreifen. Um die Remoteunterstützung in Anspruch nehmen zu können, sind Sie verpflichtet, uns angemessenen Zugriff und die notwendigen Geräte bereitzustellen.
- Bei einigen Services sind wir möglicherweise gezwungen, Ihre Kundendaten zu speichern, zu verarbeiten und darauf zuzugreifen. In diesem Fall setzen wir von Microsoft genehmigte Technologien ein, die mit unseren Datenschutzrichtlinien und -verfahren im Einklang stehen. Sollten Sie von uns verlangen, nicht von Microsoft genehmigte Technologien einzusetzen, nehmen Sie hiermit zur Kenntnis und stimmen zu, dass Sie allein für die Integrität und Sicherheit Ihrer Kundendaten verantwortlich sind und Microsoft keine Haftung in Verbindung mit dem Einsatz von nicht von Microsoft genehmigten Technologien übernimmt.
- Bei der Stornierung eines bereits geplanten Service ist Microsoft berechtigt, eine Stornierungsgebühr in Höhe von bis zu 100 Prozent der Servicegebühr abzuziehen, wenn die Stornierung bzw. Terminverschiebung nicht mindestens 14 Tage vor dem ersten Tag der Serviceerbringung erfolgt.
- Beim Kauf von Additional Services verlangen wir möglicherweise den Einschluss von Service Delivery Management, um die Serviceerbringung zu ermöglichen.
- Wenn Sie eine bestimmte Art von Services bestellt haben und diese gegen eine andere Art von Service austauschen möchten, können Sie den Gegenwert für einen alternativen Service verwenden, sofern dieser verfügbar ist und Sie dies mit Ihrer Service Delivery-Ressource vereinbart haben.
- Es sind möglicherweise nicht alle Additional Services in Ihrem Land verfügbar. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Service Delivery-Ressource nach näheren Informationen.
- Sie versichern, dass es sich bei nicht von Microsoft stammendem Code, auf den Sie uns Zugriff gewähren, ausschließlich um Code handelt, der in Ihrem Eigentum steht.
- Die Services können Arbeitsergebnisse, Beratung und Anleitung im Zusammenhang mit Code, der Ihnen oder Microsoft gehört, oder die direkte Bereitstellung anderer Support Services umfassen.
- Bei der Bereitstellung von Reactive Services stellt Microsoft keinen Code jeglicher Art zur Verfügung, außer Beispielcode.
- Der Kunde übernimmt die gesamte Verantwortung und alle Risiken, die mit der Implementierung und Wartung von Code verbunden sind, der bei der Erbringung von Supportservices bereitgestellt wird.
- Für die erworbenen Services können Mindestplattformanforderungen gelten.
- Services werden nicht Ihren Kunden bereitgestellt.

- Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- GitHub Support Services werden von GitHub, Inc., einer hundertprozentigen Niederlassung der Microsoft Corporation, bereitgestellt. Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen in Ihrem Arbeitsauftrag gelten die GitHub-Datenschutzerklärung, die unter [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) und der GitHub-Datenschutz-Nachtrag sowie der Sicherheitsanhang, die sich in [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) befinden, für Ihre Beschaffung von GitHub Support Services.
- Zusätzliche Voraussetzungen und Prämissen werden möglicherweise in entsprechenden Anlagen dargelegt.

## 2.6 Ihre Verantwortlichkeiten

Um die Vorteile Ihrer Microsoft Unified Support Services optimal nutzen zu können, müssen Sie zusätzlich zu den in den entsprechenden Anlagen dargelegten Verantwortlichkeiten die folgenden Verantwortlichkeiten erfüllen. Die Nichterfüllung der folgenden Verantwortlichkeiten kann zu Verzögerungen von Services führen:

- Sie ernennen einen benannten Support Services-Administrator, der dafür verantwortlich ist, Ihr Team zu leiten und alle Ihre Supportaktivitäten und internen Prozesse für die Einreichung von Supportanfragen an uns zu verwalten.
- Wenn Sie Sie Support-Services in mehreren Ländern, müssen von dem Support-Standort einen bestimmten Administrator für Ihren Host-Support-Standort benennen, der für die Leitung Ihrer lokalen Teams und die Verwaltung all Ihrer lokalen Support-Aktivitäten und internen Prozesse zur Einreichung von Support-Anfragen an uns verantwortlich ist. Und möglicherweise müssen Sie einen benannten Dienstadministrator in anderen Support-Lokationen benennen.
- Bei Bedarf können Sie eine Anzahl Reactive Support-Kontakte benennen (siehe unten), die dafür verantwortlich sind, Supportanfragen über die Microsoft Support-Website oder telefonisch zu erstellen. Cloud-Administratoren für Ihre Cloud-basierten Services können Cloud-Supportanfragen auch über die entsprechenden Supportportale einreichen.
- Für Supportanfragen für Onlinedienste und für Ihre cloudbasierten Services müssen Cloud-Administratoren Supportanfragen über das entsprechende Supportportal für Onlinedienste übermitteln.
- Reactive Support-Kontakte, die eine Serviceanfrage aufgeben, sollten über ein grundlegendes Verständnis des aufgetretenen Problems und die Fähigkeit verfügen, das Problem zu reproduzieren, um Microsoft bei der Diagnose und Selektierung des Vorfalls zu unterstützen. Diese Kontakte sollten außerdem über Kenntnisse in Bezug auf die unterstützten Microsoft-Produkte und Ihre Microsoft-Umgebung verfügen, um bei der Lösung von Systemfehlern mitwirken zu können und Microsoft bei der Analyse und Klärung von Serviceanfragen zu unterstützen.
- Wenn Sie eine Service Request übermitteln, müssen Ihre reaktiven Supportkontakte möglicherweise Aktivitäten zur Problembestimmung und -lösung ausführen, die von uns verlangt werden. Diese können das Ausführen von Netzwerk-Traces, das Erfassen von Fehlermeldungen, das Sammeln von Konfigurationsinformationen, das Ändern von

Produktkonfigurationen, das Installieren neuer Softwareversionen oder neuer Komponenten oder das Ändern von Prozessen umfassen.

- Sie erklären sich einverstanden, die Inanspruchnahme der von Ihnen erworbenen Services mit uns gemeinsam zu planen.
- Sie stimmen zu, uns Änderungen bei den in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Ansprechpartnern mitzuteilen.
- Sie tragen Verantwortung für die Sicherung Ihrer Daten und die Wiederherstellung infolge katastrophaler Ausfälle verloren gegangener oder geänderter Dateien. Sie sind ebenfalls für die Implementierung der Verfahren verantwortlich, die notwendig sind, um die Integrität und Sicherheit Ihrer Software und Daten zu schützen.
- Sie erklären sich damit einverstanden, sofern möglich, auf unsere Umfragen zur Kundenzufriedenheit zu antworten, die wir von Zeit zu Zeit zu unseren Services durchführen.
- Sie sind für alle Reisekosten und Spesen verantwortlich, die Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Vertragspartnern entstehen.
- Sie können von Ihrer Service Delivery-Ressource dazu aufgefordert werden, weiteren Verantwortlichkeiten nachzukommen, die speziell für die von Ihnen erworbenen Services gelten.
- Bei der Nutzung von Cloud Services im Rahmen dieses Supports müssen Sie für den jeweiligen Onlinedienst ein Abonnement bzw. einen Datentarif erwerben oder bereits über ein solches Abonnement bzw. einen solchen Datentarif verfügen.
- Sie erklären sich einverstanden, Anforderungen für Proactive Services und Enhanced Services and Solutions, sowie alle erforderlichen oder diesbezüglich relevanten Daten spätestens 60 Tage vor dem Ablaufdatum des anwendbaren Arbeitsauftrages bei uns einzureichen.
- Sie erklären sich damit einverstanden, unserem bei Ihnen vor Ort eingesetzten Serviceteam angemessenen Zugang zu Telefon und Hochgeschwindigkeits-Internet sowie Zugriff auf Ihre internen Systeme und Diagnosetools bereitzustellen, sofern vorhanden.

© 2023 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Die Nutzung oder Verbreitung dieser Materialien ohne die ausdrückliche Genehmigung von Microsoft Corp. ist streng untersagt.

Microsoft und Windows sind in den Vereinigten Staaten und/oder in anderen Ländern eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

Die Namen der hierin genannten realen Unternehmen und Produkte sind möglicherweise Marken der jeweiligen Inhaber.