

# Beskrivelse av Microsoft Unified Enterprise støttetjenester (USSD)

Juli 2021

# Innholdsfortegnelse

1	Om dette dokumentet .....	3
2	Brukerstøttetjenester .....	4
	<b>2.1 Slik kjøper du</b> .....	4
	<b>2.2 Tjenestebeskrivelse</b> .....	5
	2.2.1 Proaktive tjenester .....	5
	2.2.2 Reaktive tjenester .....	10
	2.2.3 Håndtering av tjenestelevering .....	13
	<b>2.3 Utvidede tjenester og løsninger</b> .....	15
	2.3.1 Regelmessig teknisk support .....	15
	2.3.2 Rask respons .....	16
	2.3.3 Azure hendelsesbehandling .....	17
	2.3.4 Office 365 Engineering Direct .....	18
	2.3.5 Utviklerstøtte .....	19
	2.3.6 Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger .....	19
	<b>2.4 Støtte for flere land</b> .....	19
	Støttetjenesteoversikt for flere land .....	19
	Slik kjøper du .....	19
	Ekstra vilkår og betingelser for brukerstøtte til flere land .....	20
3	Ytterligere vilkår og betingelser .....	21
4	Ditt ansvar .....	23

# 1 Om dette dokumentet

Beskrivelsen av brukerstøttetjenester for Microsoft Unified Enterprise-tjenester inneholder informasjon om de brukerstøttetjenestene dere kan kjøpe av Microsoft.

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

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

## 2 Brukerstøttetjenester

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

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

### 2.1 Slik kjøper du

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

Vare	Beskrivelse
Grunnpakke	Dette er en kombinasjon av proaktive og reaktive tjenester og leveringshåndteringstjenester som støtter Microsoft-produkter og/eller Elektroniske Tjenester som brukes i organisasjonen din. En del av din grunnpakke inkluderer en fleksirabatt* som kan brukes for å legge til proaktive tjenester (merket med "+"), forbedrede tjenester og løsninger services og/eller proaktive kundetjenester til grunnpakken din. Tjenester som er inkludert i Grunnpakken, er merket med "✓" i dette punktet.
Tilleggstjenester	Dere kan legge til ytterligere brukerstøttetjenester i Grunnpakken i gyldighetstiden til Arbeidsordren. Disse tjenestene er merket med "+" i dette punktet.
Utvidede tjenester og løsninger	Dere kan legge til brukerstøttetjenester som dekker et bestemt Microsoft-produkt eller kunde-IT-system, i grunnpakken i gyldighetstiden til arbeidsordren. Disse tjenestene er også merket med "+" i dette punktet.
Støtte for flere land	Kundestøtte for flere land gir støtte til flere lokasjoner, som beskrevet i din arbeidsordre (eller arbeidsordrer).

\*Fleksirabatt er en fleksibel andel av din grunnpakkelistepris som kan anvendes mot kjøp av proaktive tjenester, forbedrede tjenester og løsninger, proaktive krediter eller proaktive kundetjenester på tidspunktet for tjenestekjøpet. Din Microsoft-representant vil gi deg den andelen av grunnpakkelisteprisen som er tilgjengelig for bruk som fleksirabatt. Følgende betingelser for tildeling av din fleksirabatt gjelder:

- Opptil 20 % av din fleksirabatt kan anvendes på kjøp av proaktive kreditter eller proaktive kundetjenester.
- Flexsirabatt kan ikke benyttes for tjenester innen tjenesteleveringsstyring, som definert her.
- Alle forbedrede tjenester og løsninger som kjøpes med fleksirabatt bortfaller hvis de ikke benyttes i løpet av perioden for gjeldende arbeidsordre.
- All tilgjengelig fleksirabatt må tildeles innen tidspunktet for kontaktens gjennomføring, ellers vil den bortfalle.

## 2.2 Tjenestebeskrivelse

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

### 2.2.1 Proaktive tjenester

Proaktive tjenester bidrar til å forhindre at dere får problemer i Microsoft-miljøet deres, og de planlegges for å sikre at det finnes tilgjengelige ressurser og levering i gyldighetsperioden for den gjeldende Arbeidsordren. De følgende Proaktive tjenestene er tilgjengelige som avklart nedenfor eller detaljert på Arbeidsordren.

#### Planleggingstjenester

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

Typer planleggingstjenester	Planlegge
<b>Konseptgodkjenning</b>	+

+ - Tilleggstjeneste som kan kjøpes

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

### Implementeringstjenester

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

Typer implementeringstjenester	Planlegge
<b>Pålastingstjenester</b>	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

### Vedlikeholdstjenester

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

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

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

**Vurdering på forespørsel:** Tilgang til en selvbetjent, nettbasert og automatisert vurderingsplattform som benytter logganalyser til å analysere og vurdere implementeringen deres av Microsoft-teknologi. Vurderinger på forespørsel dekker et begrenset utvalg teknologier. Bruk av denne vurderingstjenesten krever en aktiv Azure-tjeneste med datagrenser som gjør det mulig å bruke den forespørselsbaserte vurderingstjenesten. Microsoft kan gi assistanse for å aktivere innledende oppsett av tjenesten. I forbindelse med forespørselsbaserte vurderinger vil en

Microsoft-ressurs på stedet (i inntil to dager) og en ekstern Microsoft-ressurs (i inntil én dag) være tilgjengelige for å hjelpe til med analyser av data og anbefalinger til problemløsning i samsvar med tjenesteavtalen mot et ekstragebyr. Det kan hende vurdering på stedet ikke er tilgjengelig i alle områder.

**Vurderingsprogram:** En vurdering av utforming, teknisk implementering, drift eller endringsadministrasjon for Microsoft-teknologi i organisasjonen med utgangspunkt i Microsofts anbefalte fremgangsmåter. Når vurderingen er utført, samarbeider Microsoft-representanten direkte med deg for å løse eventuelle problemer og fremstille en rapport med en teknisk vurdering av miljøet ditt, som kan omfatte en plan for problemløsning.

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

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

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

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

## Optimaliseringstjenester

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

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

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

**Innføringstjenester:** Med det brede utvalget av støttetjenester for innføring får organisasjonen hjelp til å vurdere mulighetene for å endre, overvåke og optimalisere endringer knyttet til innkjøpet av Microsoft-teknologi. Dette inkluderer brukerstøtte i utviklingen og gjennomføringen

av adopsjonsstrategien din når det gjelder den menneskelige siden av endringen. Kunder har tilgang til ressurser med kompetanse, kunnskap og tilhørende Microsoft-anbefalte praksis til støtte i sine adopsjonsprogram.

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

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

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

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

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

## Opplæringstjenester

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

Opplæringstjeneste-typer	Planlegg
<b>Opplæring på forespørsel</b>	✓
<b>Webkastinger</b>	✓
<b>Tavleprat</b>	+



Opplæringstjeneste-typer	Planlegg
<b>Arbeidsgrupper</b>	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

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

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

**Seminarer:** Tekniske opplæringsøkter på avansert nivå som dekker en rekke ulike emner innenfor brukerstøtte og Microsoft-teknologi. Tjenesten leveres av en Microsoft-ressurs, enten ansikt til ansikt eller på nettet. Seminarer kan kjøpes på deltakerbasis eller som en fast levering til organisasjonen din, som spesifisert på arbeidsordren. Det er ikke tillatt å gjøre opptak av seminarer uten uttrykkelig skriftlig tillatelse fra Microsoft.

### Proaktive tilleggstjenester

Proaktive tilleggstjenestetyper	Planlegg
<b>Tilpassede proaktive tjenester (vedlikeholds-, optimaliserings- og opplæringstjenester)</b>	+
<b>Kundestøtte teknologirådgiver</b>	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

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

Annet proaktivt	Planlegg
<b>Proaktiv saldo</b>	<b>+</b>

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

## 2.2.2 Reaktive tjenester

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

Typer reaktive tjenester	
<b>Konsulentstøtte</b>	✓
<b>Støtte til problemløsning</b>	✓
<b>Reaktiv støtteledelse</b>	✓
<b>Utvidet Støtte for Hurtigreparasjoner</b>	✓
<b>Støtte på stedet</b>	+
<b>Analyse av underliggende årsaker</b>	+
<b>Reaktiv støtteledelsestillegg</b>	+
<b>Støttetjenester for cybersikkerhet</b>	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ - Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

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

Definisjoner av alvorlighetsgrad og Microsofts beregnede innledende responstider er beskrevet i hendelsesresponstabellene nedenfor.

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

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

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p><b>Alvorlighetsgrad 1</b></p> <p>Kritisk bedriftssystem nede: Bedrift utsatt for risiko. Fullstendig tap av kritisk program eller løsning. Krever umiddelbare tiltak</p>	<p>Azure-komponenter<sup>1</sup> - Førsteanropsrespons på 15 minutter eller mindre</p> <p>Alle andre produkter og tjenester - Førsteanropsrespons på én time eller mindre</p> <p>Kritisk situasjonsressurs<sup>2</sup> tildeles</p> <p>Personell i lokalene deres etter 24 timer, etter samtykke fra kunden</p> <p>Kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>3</sup></p> <p>Hurtig eskalering til produktteamene hos Microsoft</p> <p>Topplederne våre blir varslet ved behov</p>	<p>Topplederne dine blir etter anmodning varslet av oss</p> <p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>3</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p> <p>Innsending via telefon eller nettet</p>
<p><b>Alvorlighetsgrad A</b></p> <p>Kritisk virksomhetssystem svekket: Betydelig tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene Det må treffes tiltak innen én time</p>	<p>Første respons innen én time eller raskere</p> <p>Kritisk situasjonsressurs<sup>2</sup> tildeles</p> <p>Kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>2</sup></p>	<p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>3</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p> <p>Innsending via telefon eller nettet</p>
<p><b>Alvorlighetsgrad B</b></p> <p>Moderat innvirkning på virksomheten:</p>	<p>Første respons på to timer eller kortere</p> <p>Innsatsen er begrenset til kontortiden<sup>4</sup></p>	<p>Det tildeles passende ressurser i tråd med innsatsen fra Microsoft</p>

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
Moderat tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene, men arbeidet kan rimeligvis fortsette på svekket vis		Tilgang og respons fra den ansvarlige for endringskontroll innen fire arbeidstimer
Det må treffes tiltak innen to arbeidstimer <sup>4</sup>		Innsending via telefon eller nettet
<b>Alvorlighetsgrad C</b>	Første respons på fire timer eller kortere	Nøyaktig kontaklinformasjon for sakseieren
Mindre innvirkning på virksomheten:	Innsatsen er begrenset til kontortiden <sup>4</sup>	Respons innen 24 timer
Tjenestene fungerer stort sett, med få eller ingen problemer		Innsending via telefon eller nettet
Det må treffes tiltak innen fire arbeidstimer <sup>4</sup>		

<sup>1</sup> Den opplistede responstiden for dine Azure-komponenter dekker ikke Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication tjenester eller fakturering & abonnementsstyring.

<sup>2</sup> Kritisk situasjonsressurs bidrar til rask problemløsning gjennom engasjement i saken, eskalering, ressurtildeling og koordinering.

<sup>3</sup> Det kan hende vi må nedgradere alvorlighetsgraden hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsningen.

<sup>4</sup> Åpningstidene er generelt definert som mellom 09.00 og 17.30 lokal standardtid, med unntak av helligdager og i helgene. Det kan hende at kontortiden er definert noe annerledes i landet ditt.

**Reaktiv støtteledelse:** Reaktiv støtteledelse sørger for tilsyn med brukerstøttehendelser, slik at problemer løses raskt og det leveres brukerstøtte av høy kvalitet. Tjenesteleveringsstyring vil benyttes for den reaktive støtteledelsen for alle støtteforespørsler.

Ifølge tabellene for hendelsesrespons ovenfor, for hendelser med alvorlighetsgrad B og C, blir tjenesten tilgjengelig ved forespørsel fra kunden rettet til Microsoft-ressursen i kontortiden, og denne kan i tillegg gi eskaleringsoppdateringer på forespørsel. For hendelser med alvorlighetsgrad 1 blir det automatisk iverksatt en utvidet eskaleringsprosess. Den utpekte Microsoft-ressursen blir deretter ansvarlig for at det oppnås kontinuerlig teknisk fremgang, ved å gi dere statusoppdateringer og en tiltaksplan.

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

**Utvidet brukerstøtte for hurtigreparasjoner:** Med utvidet støtte for hurtigreparasjoner kan dere be om hurtigreparasjoner som ikke er sikkerhetsrelaterte, for utvalgt Microsoft-programvare som er i fasen for utvidet støtte for fast livssyklus, som definert i reglene på <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger:

- Utvidet støtte for hurtigreparasjoner er begrenset til følgende produkter/produktfamilier:
  - Programmer: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - Server: Exchange-server, SQL-server, System Center (ekskludert Configuration Manager), Windows-server
  - Systemer: Windows-klient, Windows inkorporerte operativsystemer

- For den aller siste informasjon om tilgjengelighet av ikke-sikkerhets hurtigreparasjon for spesifikke produktversjoner, sjekk merknadene om produktlivssyklusen her.
- Selv om vi gjør en kommersielt rimelig innsats for å svare på forespørsler om hurtigreparasjoner som ikke er sikkerhetsrelaterte, anerkjenner du at det kan forekomme tilfeller der det ikke kan lages eller leveres noen hurtigreparasjon.
- Hurtigreparasjoner er utformet for det spesifikke problemet ditt, og de er ikke regresjonstestet.
- Hurtigreparasjoner kan ikke distribueres til ikke-tilknyttede tredjeparter uten skriftlig tillatelse fra oss.
- Leveringstiden for hurtigreparasjoner i ikke-engelske versjoner kan variere, og det kan påløpe oversettelseskostnader.
- Vi leverer ikke ekstra funksjonalitet, oppdateringer eller designendringer. Vi tar bare for oss problemer ved et bestemt produkt som får produktet til å krasje, miste data eller på annet vis avvike i vesentlig grad fra produktets dokumenterte funksjonalitet.

**Støtte på stedet:** Med reaktiv brukerstøtte på stedet får du hjelp der du befinner deg. Denne tjenesten forutsetter at Microsoft har ledige ressurser, og dere må betale en ekstra avgift for hvert besøk på stedet.

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

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

**Kundestøttetjenester for cybersikkerhet:** Leverer spesialisert cybersikkerhetsrelatert assistanse både under reaktive og proaktive scenarier ("cybersikkerhetstjenester"). Disse tjenestene hjelper til med å redusere risikoen for målrettede cyberangrep, bedre forberede mot sikkerhetsrelaterte krisesituasjoner eller granske og avgrense en aktiv sikkerhetsrisiko. Administrerte tjenester kan inngå i et tilpasset program for støttetjenester som gjøres tilgjengelig mot et ekstragebyr og er definert i et Vedlegg som det refereres til i Arbeidsordren din.

### 2.2.3 Håndtering av tjenestelevering

Håndtering av tjenestelevering (Service Delivery Management – SDM) er inkludert i brukerstøttetjenestene med mindre noe annet er fastsatt her eller i Arbeidsordren. Ytterligere leveringshåndteringstjenester kan bli lagt til når dere kjøper tilleggstjenester eller utvidede tjenester og løsninger.

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

#### Administrering av tjenestelevering

De følgende SDM-tjenestene er tilgjengelig:

Typer tjenester knyttet til håndtering av tjenestelevering	Planlegge
<b>Aktivering av kundeorganisering</b>	✓
<b>Veiledning for Microsoft-produkter, -tjenester og -sikkerhetsoppdateringer</b>	✓
<b>Programutvikling og ledelse</b>	✓
<b>Unified Enterprise kundestøtte-onboarding</b>	✓
<b>Skyfremdriftsprogram</b>	+
<b>Kontoadministrator og utvikler for kundesuksess</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Toppledelsesstyring</b>	✓
<b>Tilleggstjenester for håndtering av tjenestelevering</b>	+
<b>Håndtering av tjenestelevering på stedet</b>	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

✓<sup>1</sup> – Tilleggstjenester som kan leveres av Microsoft.

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

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

**Programutvikling og ledelse:** Aktiviteter utformet for å planlegge, foreslå og styre dine støtteprogrammets tjenester, i hele organisasjonen din for å hjelpe til å innbringe større verdier fra dine investeringer i Microsoft-teknologi og tjenester. Microsoft vil kunne anbefale en rekke forskjellige tjenester med sikte på å hjelpe deg til å oppnå sentrale virksomhets- og teknologieresultater, ved å gjøre bruk av de funksjonalitetene som er inkludert i din grunnpakkestøtte, samt ekstra tjenester du måtte kjøper.

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

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

**Kontoadministrator og utvikler for kundesuksess:** En utviklingsfokusert kundestøtteressurs for Microsoft som vil levere strategiske råd og veiledning for å akselerere innovasjon og drive frem effektivitet i hele programvareutviklingens livssyklus. Disse begrensede ressursene vil kunne tildeles av Microsoft etter som forholdene tillater.

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

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

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

## 2.3 Utvidede tjenester og løsninger

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

Tjeneste	Planlegg
<b>Regelmessig teknisk support</b>	+
<b>Rask respons</b>	+
<b>Azure hendelsesstyring</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Avansert utviklerstøtte</b>	+ <sup>1</sup>
<b>Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger</b>	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

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

### 2.3.1 Regelmessig teknisk support

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

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

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

Fokusområdene for DSE-tjenestene er:

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

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

### Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger

- Du må ha en oppdatert Microsoft Unified Support-tjenesteavtale for å støtte dine DSE-tjenester. Hvis Microsoft Unified Support-avtalen utløper eller sies opp, opphører din DSE-tjeneste på den samme datoen.
- DSE-tjenester er tilgjengelige i kontortiden (fra 09:00 til 17:30 lokal standardtid, med unntak av helligdager og helger).
- DSE-tjenester støtter visse Microsoft-produkter og -teknologier som er valgt av dere og oppført i Arbeidsordren.
- Utpekte tekniske støttetjenester leveres for ett brukerstøttested, det vil si det brukerstøttestedet som er angitt i Arbeidsordren.

### 2.3.2 Rask respons

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

Hvis dere ønsker Rask respons-tjenester for Microsoft Azure-komponentene, må dere registrere eventuelle hendelser gjennom den aktuelle skytjenesteportalen. Forespørsler om støtte til problemløsning dirigeres til en Rask respons-kø som håndteres av en eget team av teknikere med kompetanse innen skytjenester. For at dette teamet skal ha grunnleggende kunnskaper om distribusjonen din, må du gi dokumentasjon om grunnleggende Azure-distribusjon og database topologi, samt skalering og laste balanseringsplaner der det er tilgjengelig. Selv om hendelser kan kreve ressurser fra standard faglig produktstøtte for løsning, beholder Rask respons-teamet hovedansvaret for hendelsene 24x7x365.

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



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

Alvorlighetsgrad og situasjon for rask respons	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p><b>Alvorlighetsgrad 1</b></p> <p>Kritisk bedriftssystem nede:</p> <p>Bedrift utsatt for risiko. Fullstendig tap av kritisk program eller løsning</p> <p>Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette</p> <p>Behov for tiltak innen 15 minutter</p>	<p>Første respons innen 15 minutter eller mindre</p> <p>Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>1</sup></p> <p>Tilgang til Microsofts erfarne spesialister<sup>2</sup></p> <p>Rask eskalering hos Microsoft til driftsteamene for skytjenester</p>	<p>Topplederne dine blir etter anmodning varslet av oss</p> <p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>1</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p>
<p><b>Alvorlighetsgrad A</b></p> <p>Kritisk virksomhetssystem svekket:</p> <p>Betydelig tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene</p>	<p>Topplederne våre blir varslet ved behov</p>	

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

<sup>2</sup> Støtte til problemløsning med rask respons er bare tilgjengelig på engelsk.

### 2.3.3 Azure hendelsesbehandling

Microsoft Azure hendelsesbehandling ("AEM") gir forbedret kundestøtte før, under og etter kritiske kundehendelser ("hendelse"). En kritisk hendelse defineres som en periode med stor virksomhetseffekt og/eller høy etterspørsel for kunden, noe som krever de høyeste nivåene av service-tilgjengelighet og ytelse. Hendelsene må bekreftes hos din kontoadministrator for kundesuksess minst 8 uker før hendelsen.

AEM støtter hendelser som anvender Microsoft Azures kjernetjenester. Detaljene om løsningen og om hvilke Azure-tjenester den påvirker, å deles med AEM-teamet god tid i forveien for den faktiske hendelsen, men ikke senere enn denne, som inntak til vurderingen.

Som del av aktiviteten før hendelsen, vil AEM-teamet:

- Vurdere og gjøre seg fortrolig med løsningen din
- Identifisere mulige problemer og risikoer som påvirker oppetid og stabilitet
- Avgjøre de ønskede utfallene fra et robusthetsperspektiv
- Utvikle og opprettholde tjenesteleveringsplanen for løsningen

AEMs kundestøtteteam vil levere en liste over anbefalte og påkrevde tiltak for å avhjelpe eventuelle problemer som kan påvirke løsningens tilgjengelighet eller ytelse på hendelsesdagen.

Unsker hendelsen vil AEM-teamet være oppmerksom på hendelsesdetaljene og være forberedt på å løse problemer som påvirker løsningen.

Du kan be om problemløsningsstøtte for løsningen to uker før hendelsen, i løpet av hendelsen, og én uke etter hendelsen\*.

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p><b>Alvorlighetsgrad 1</b></p> <p>Kritisk bedriftssystem nede:</p> <p>Bedrift utsatt for risiko. Fullstendig tap av kritisk program eller løsning</p> <p>Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette</p> <p>Behov for tiltak innen 15 minutter</p>	<p>Førsteanropsrespons på 15 minutter eller mindre og rask opptrapping i Microsoft til skyhåndteringsteam for alle Microsoft Azure-tjenester<sup>2</sup></p> <p>Det utpekes en Ansvarlig for den kritiske situasjonen innen 30 minutter eller mindre.</p> <p>Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>1</sup></p>	<p>For Azure Services skal hendelsesserviceforespørsler fremsettes online gjennom Microsoft Azure-portalen, ved hjelp en forhåndsdefinert mal som spesifiseres av din kontoadministrator for kundesuksess</p>
<p><b>Alvorlighetsgrad A</b></p> <p>Kritisk virksomhetssystem svekket:</p> <p>Betydelig tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene</p>	<p>Tilgang til Microsofts erfarne teknikere og hurtig eskalering til produktteamene hos Microsoft</p> <p>Involvering av brukerstøtteingeniører som har kunnskap om din løsningskonfigurasjon. Når det er aktuelt kan disse ingeniørene bistå og strømlinjeforme hendelsesstyringsprosessen</p> <p>Topplederne våre blir varslet ved behov</p>	<p>Topplederne dine blir etter anmodning varslet av oss</p> <p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>1</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p>

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

<sup>2</sup> Støtte til AEM problemløsning med er bare tilgjengelig på engelsk

\*Problemløsningsstøtte sendt inn før og etter arrangementet vil bli håndtert som alvorlighetsgrad B.

Etter arrangementet kan du be om en rotårsaksanalyse for alle hendelser med alvorlighetsgrad 1 og A for løsningen din. Når det er aktuelt vil vi gi anbefalinger om hvordan problemene kan forebygges i fremtiden.

### 2.3.4 Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct gir forbedret støtte for kjernearbeidsbelastninger i din Microsoft Office 365 produksjonsleier eller leiere som inkluderer prioritert tilgang til Office 365 ingeniørarbeidsteam. Denne

tjenesten vil være tilgjengelig for opplistet leier eller opplistede leiere, er tilgjengelig for et tilleggsgebyr som er definert i et vedlegg det vises til i din arbeidsordre.

### 2.3.5 Utviklerstøtte

Utviklerstøtte gir teknisk brukerstøtte basert på produktkunnskap om skytjenester og teknologi gjennom programutviklingslivssyklusen for kundeutviklere som utvikler, distribuerer og støtter programmer på Microsofts plattform. Følgende utviklerløsninger kan kjøpes som del av brukerstøtteavtalen:

**Avansert utviklerstøtte:** Developer Advanced-brukerstøtte gir omfattende brukerstøtte og gir kunder skyarkitektur, sårbarhetsvurderinger, ALM/DevOps-løsninger, utviklingslivssyklus for sikkerhet, gjennomgang av kode, ytelse og overvåking, programmodernisering, implementering og administrasjon av tingenes Internett (IoT), opplæring og testing.

### 2.3.6 Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger

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

## 2.4 Støtte for flere land

### Støttetjenesteoversikt for flere land

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

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

### Slik kjøper du

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

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

- **Basispakke-tjenester:** Med mindre annet er angitt, vil Basispakke-tjenester (de som er merket med en «✓») være tilgjengelige for dine angitte støttesteder eller som tildelt støtteplassering(er) av verten på vertens arbeidsordre.
- **Reaktive tjenester:** Reaktive tjenester kan fjernleveres til andre plasseringer enn og inkludert verten, bortsett fra som følger:

- **Støtte på stedet:** Forhåndskjøptereaktive støttetjenester på stedet vil være tilgjengelige for støtteplassering(er) som angitt i arbeidsordren, utenom i unntaksland.
  - Under en problemløsningssituasjon med status «alvorlighetsgrad 1» kan forhåndskjøpte ressurser for støtte på stedet sendes til utpekte og ikke-angitte støttesteder.
- **Administrering av tjenestelevering (SDM ):** Som angitt i arbeidsordren kan SDM leveres til utpekt verts- og nedstrøms støtteplassering(er). Tilgjengeligheten av SDM-tjenester som er inkludert i basispakken, vil bli tildelt av verten og administrert kontoadministrator for Host Customer Success. SDM levering vil være begrenset til åpningstidene til vertens lokasjon. Ytterligere SDM-tjenester kan være nødvendig når du kjøper flere tjenester eller forbedrede tjenester og løsninger.
  - **Ekstra SDM:** Flere SDM-ressurser kan kjøpes for verts- eller nedstrøms støttested(er), som angitt i en arbeidsordre, og vil bli levert til det angitte støttestedet. Avhengig av ressurstilgjengelighet og ovennevnte.

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

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

### Ekstra vilkår og betingelser for brukerstøtte til flere land

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

- Vi kan tillate ansatte i ikke-utpekte støtteplassering(er) å delta i eksterne proaktive tjenester som er kjøpt for verten eller et nedstrøms støttested og angitt i arbeidsordren. Slik deltakelse vil bli tillatt etter Microsofts skjønn.
- Proaktive kreditter kan bare utveksles mellom verts- og nedstrøms støttesteder som er oppført på arbeidsordren din, med unntak av det som er angitt. Alle utvekslinger vil bli fullført basert på gjeldende valutaer og priser for proaktive kreditter i de respektive støttelekasjonene. Gjeldende priser kan leveres av Microsoft Services-representanten. Eventuelle utvekslinger som resulterer i fraksjonelle proaktive kreditter vil bli rundet opp til nærmeste enhet. Proaktive kreditter kan ikke byttes til eller fra unntaksland.

- Kunden skal være eneansvarlig for eventuelle skatteforpliktelser som oppstår på grunn av distribusjon eller utveksling av kjøpte brukerstøttetjenester mellom vert og nedstrøms støtteplassering(er).
- Tjenesteendringer eller utvekslinger som er gjort i løpet av arbeidsperioden, kan kreve skriftlig avtale.
  - **Konsolidering av fakturering:** Med mindre annet er angitt, utstedes en enkelt faktura for det forfalte beløpet, inkludert alle tjenester for alle støttesteder som er angitt på arbeidsordren. Avgifter vil være basert på en vurdering av Microsoft Signatory og vertsstedet ditt. Kunden skal være eneansvarlig for eventuelle ekstra avgifter som forfaller.
  - **Unntak for konsolidering av fakturering:** Tjenester kjøpt for levering i Republikken India , Folkerepublikken Kina, Republikken Kina (Taiwan), Republikken Kina (Hong Kong), Republikken Korea, Japan, New Zealand, Macau og Australia (**alle unntaksland**) må hver ha en egen arbeidsordre som viser tjenestene som skal leveres i denne støtteplasseringen. Tjenester faktureres til det respektive støttestedet og vil inkludere gjeldende lokal skatt.

## 3 Ytterligere vilkår og betingelser

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

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

- Enkelte tjenester kan kreve at vi lagrer, behandlinger og har tilgang til kundedataene dine. Når vi gjør dette, bruker vi Microsoft-godkjente teknologier som overholder våre retningslinjer og prosesser for personvern. Hvis du ber om at vi bruker teknologi som ikke er godkjent av Microsoft, forstår du og er enig i at du alene er ansvarlig for integriteten og sikkerheten til kundedataene dine, og at Microsoft ikke skal være ansvarlig ved bruke av teknologi som ikke er godkjent av Microsoft.
- Hvis dere avbestiller en tidligere planlagt tjeneste, kan Microsoft velge å trekke et avlysningsgebyr på opptil 100 % av prisen på tjenesten hvis avbestillingen eller flyttingen ble gjort med mindre enn 14 dagers varsel før den første dagen for leveringen.
- Ved kjøp av tilleggstjenester kan det hende at vi må inkludere håndtering av servicelevering for å tilrettelegge for levering.
- Hvis du har bestilt én type tjeneste og ønsker å bytte den i en annen type tjeneste, kan du bruke et tilsvarende beløp på en alternativ tjeneste der dette er tilgjengelig og etter avtale med din ressurs for levering av tjenester.
- Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents (SA PRS Incidents, or "SAB"), kan konverteres til en tilsvarende verdi (bestemmes av Microsoft) og brukes mot kostnadene for grunnpakkestøtte, komponenter som er kvalifiserte for Regelmessig teknisk support (DSE) og/eller komponenter som er kvalifiserte for Utvidede tjenester og løsninger. Ressursen din for leveringsadministrasjon kan bekrefte disse/denne verdien(e) og kostnaden(e), hvis det er aktuelt. 30 dager etter startdatoen for støtte og/eller på årsdagen for flerårig støtte, kan vi fakturere deg for tilsvarende verdi av hvilken som helst SAB du inngir for slik konvertering, som beskrevet i arbeidsordren din. Software Assurance-fordelene er underlagt betingelsene oppgitt her og i produktbetingelsene, inkludert, men ikke begrenset til, Vedlegg B av produktbetingelsene. Ytterligere detaljer er også tilgjengelig på [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), slik som endringer av problemløsningstøtte-fordelen, som begynner i februar 2023, som vil innvirke på grunnpakken eller kvalifiserte komponenter i din kundestøtteavtale og som kan resultere i justeringer av ekvivalent hendelsesverdi.
- Det er ikke sikkert at alle tilleggstjenestene er tilgjengelige i landet ditt. Kontakt tjenesteleveringsressursen deres hvis dere ønsker mer informasjon.
- Du bekrefter at all ikke-Microsoft-kode du gir oss tilgang til, er kode du selv eier.
- Tjenestene kan inkludere tjenesteleveranser, råd og veiledning knyttet til kode som eies av deg eller av Microsoft, eller direkte levering av andre støttetjenester.
- Ved levering av reaktive tjenester leverer ikke Microsoft kode av noe slag, ut over en prøvekode.
- Kunden påtar seg alt ansvar for og risikoen forbundet med implementering og opprettholdelse av noen kode som leveres i gjennomføring av støttetjenester.
- Det kan finnes minimumskrav til plattform for tjenestene som kjøpes.
- Det er ikke sikkert at tjenestene kan leveres til kundene deres.

- Når besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, vil dere bli fakturert for rimelige utlegg til reise og opphold.
- GitHub-støttetjenester leveres av GitHub, Inc., et heleid datterselskap av Microsoft Corporation. Uansett om det motsatte fremgår av din arbeidsordre, er GitHubs personvernerklæring tilgjengelig på [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) og GitHubs personverntillegg og sikkerhetsvedlegg som befinner seg på [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) vil gjelde for din anskaffelse av GitHubs støttetjenester.
- **Regler for akseptabel bruk** - Kunden må ikke (og er ikke lisensiert til å) bruke tjenesteleveransene:
  - på måter som bryter med lover, regler og påbud fra myndighetene;
  - til å krenke andres rettigheter, eller
  - på måter eller i situasjoner der bruk av tjenesteleveransene kan resultere i død eller alvorlig personskade eller store fysiske eller miljømessige skader unntatt når det er i samsvar med avsnittet om høyriskobruk nedenfor.

### Høyriskobruk

ADVARSEL: Moderne teknologi kan benyttes på nye og innovative måter, og kunden må vurdere om deres spesifikke bruk av disse teknologiene er trygg. Tjenesteleveransene er ikke utformet eller beregnet på å støtte noen bruk hvor tjenesteavbrudd, mangler, feil eller annen svikt i tjenesteleveransen kan resultere i død eller alvorlig personskade eller i fysisk skade eller miljøskade (samlet kalt «høyriskobruk»). Følgelig må kunden utforme og implementere tjenesteleveransene slik at, i tilfelle av noen avbrudd, mangler, feil eller annen svikt i tjenesteleveransene, vil sikkerheten for mennesker, eiendom og miljøet ikke reduseres under et nivå som er rimelig, hensiktsmessig og lovlig, enten i sin alminnelighet eller for en bestemt bransje. Kundens høyriskobruk av tjenesteleveranser er for egen risiko. Kunden forplikter seg til å forsvare og holde Microsoft skadesløs mot alle skader, kostnader og advokatutgifter i forbindelse med noen krav som oppstår på grunnlag av en høyriskobruk tilknyttet tjenesteleveransene, inkludert alle krav basert på objektivt ansvar eller på at Microsoft var uaktsom i utformingen eller leveringen av tjenesteleveransene til kunden i samsvar med kundens spesifikasjoner. Den ovennevnte forpliktelse til skadesløsholdelse kommer i tillegg til de forsvarsforpliktelsene som er fastsatt i kundens avtale og er ikke underlagt noen begrensning av, eller utelukkelse fra, ansvar i slike avtaler.

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

## 4 Ditt ansvar

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

- Dere skal utpeke en navngitt støttetjenesteadministrator som har ansvar for å lede teamet deres og for å administrere alle brukerstøtteaktivitetene deres og interne prosesser for innsending av forespørsler om brukerstøttehendelser til oss.
- Hvis du har kjøpt brukerstøttetjenester for flere land må du angi en administrator for navngitte støttetjenester for vertsstøttestedet som er ansvarlig for å lede det lokale teamet og administrere alle dine lokale støtteaktiviteter og interne prosesser for å sende inn forespørsler

om støttehendelse til oss . Og du kan bli pålagt å angi en administrator for navngitte støttetjenester på andre støtteplasseringer.

- Dere kan etter behov utpeke navngitte kontaktpersoner for reaktive brukerstøttekontakter som er ansvarlig for å opprette forespørsler om brukerstøtte via Microsofts nettsted for brukerstøtte eller telefon. Skyadministratorer for de skybaserte tjenestene deres kan dessuten sende inn forespørsler om brukerstøtte for skytjenester via de aktuelle støtteportalene.
- For støtteforespørsler om netjtjenester, må Cloud-administratorer, for de skybaserte tjenestene dine sende inn støtteforespørsler via den gjeldende støtteportalen for netjtjeneste.
- Ved innsending av en serviceforespørsel deres kontaktpersoner for reaktiv brukerstøtte ha en grunnleggende forståelse av problemet som oppstod, og en evne til å fremstille problemet for å hjelpe Microsoft til å diagnostisere og gradere problemet. Disse kontaktene må også ha inngående kunnskaper om de støttede Microsoft-produktene og Microsoft-miljøet for å gjøre det enklere å løse systemproblemer og bistå Microsoft ved analyse og løsning av serviceforespørsler.
- Når du sender inn en tjenesteforespørsel, kan dine reaktive støttekontakter være påkrevd for å utføre aktiviteter for problembestemmelse og -løsning, slik vi har bedt om. Dette kan omfatte nettverkssporing, registrering av feilmeldinger, innsamling av konfigurasjonsopplysninger, endring i produktkonfigurasjoner, installasjon av nye versjoner av programvare eller nye komponenter eller endring av prosesser.
- Dere godtar å samarbeide med oss om å planlegge bruken av tjenestene på grunnlag av tjenestene dere har betalt for.
- Dere godtar at dere skal varsle oss om alle endringer av de navngitte kontaktpersonene som er angitt i Arbeidsordren.
- Du har ansvaret for å sikkerhetskopiere dataene dine og for å rekonstruere tapte eller endrede filer som er forårsaket av alvorlige feil. Du har også ansvar for å implementere nødvendige prosedyrer for å sikre integriteten og sikkerheten til programvare og data.
- Der det er mulig, godtar du å svare på spørreundersøkelser om kundetilfredshet for tjenestene, som vi sender ut fra tid til annen.
- Du har ansvaret for alle eventuelle reiseutgifter og andre utgifter som utløses av dine ansatte eller underleverandører.
- Dere kan bli bedt av deres tjenesteleveringsressurs om å oppfylle andre forpliktelser knyttet til tjenesten dere har kjøpt.
- Når dere bruker skytjenester som del av denne brukerstøtten, må dere kjøpe eller ha et eksisterende abonnement eller dataplan for den gjeldende netjtjenesten.
- Dere godtar å sende inn forespørsler om proaktive tjenester og forbedrede tjenester og løsninger sammen med nødvendige eller aktuelle data innen maks. 60 dager før utløpsdatoen for den gjeldende Arbeidsordren.
- Dere godtar å utstyre tjenesteleveringsteamet vårt som må være på stedet, med rimelig tilgang til telefon og Internett-tilgang med høy hastighet og tilgang til eventuelle interne systemer og diagnoseverktøy.



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

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

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