

# Beskrivning av Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

Januari 2024

# Innehållsförteckning

1	Om det här dokumentet .....	3
2	Supporttjänster .....	4
	<b>2.1 Så här köper du tjänsten</b> .....	4
	<b>2.2 Tjänstebeskrivning</b> .....	5
	Proaktiva tjänster .....	5
	Planeringstjänster .....	5
	Reaktiva tjänster .....	10
	Hantering av tjänstleveranser .....	13
	<b>2.3 Utökade tjänster och lösningar</b> .....	14
	Utökad utvald teknik .....	15
	Unified Enhanced Response .....	18
	Snabb respons .....	20
	Azure-händelsehantering .....	21
	Office 365 Tekniksupport direkt .....	22
	Utvecklingsupport .....	23
	GitHub Engineering Direct .....	23
	Verksamhetskritisk support .....	23
	Azure Engineering Direct .....	23
	Microsoft Cybersecurity Incident Response .....	27
	<b>2.4 Support i flera länder</b> .....	28
	Översikt över supporttjänster i flera länder .....	28
	Så här köper du tjänsten .....	28
	Ytterligare villkor för support i flera länder .....	29
	<b>2.5 Ytterligare allmänna villkor</b> .....	29
	<b>2.6 Ditt ansvar</b> .....	31

# 1 Om det här dokumentet

Beskrivningen av Microsoft Unified Enterprise Support Services innehåller information om de supporttjänster du kan köpa från Microsoft.

Läs beskrivningarna av de tjänster som du köper, inklusive eventuella förutsättningar, friskrivningar, begränsningar och ditt ansvar. Tjänsterna du köper visas i Enterprise Services-Arbetsordern (Arbetsordern) eller i annat Statement of Services som refererar till och införlivar detta dokument.

Alla tjänster som beskrivs i det här dokumentet är inte tillgängliga globalt. Kontakta din Microsoft Services-representant om du vill veta mer om vilka tjänster du kan köpa i ditt land. Tillgängliga tjänster kan ändras utan föregående meddelande.

## 2 Supporttjänster

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

- Proaktiva tjänster som bidrar till att förbättra tillståndet i din IT-infrastruktur och IT-verksamhet
- Hantering av tjänstleveranser som underlättar planering och implementering
- Prioriterade problemlösningstjänster dygnet runt som kan tillhandahålla snabba åtgärder för att minimera stilleståndstid

### 2.1 Så här köper du tjänsten

Supporttjänsterna finns tillgängliga som ett Baspaket, med tilläggstjänster och utökade tjänster och lösningar som du kan köpa inom ramen för ett befintligt avtal för Baspaket med hjälp av Arbetsordern för företagstjänster, enligt beskrivningen nedan.

Artikel	Beskrivning
Baspaket	En kombination av proaktiva och reaktiva tjänster samt leveranshanteringstjänster som stödjer de Microsoft-produkter och/eller nättjänster som används i ditt företag. En del av ditt Baspaket omfattar ett Flex-avdrag* som används för att lägga till proaktiva tjänster (markerade med "+"), utökade tjänster och lösningar och/eller anpassade proaktiva tjänster till ditt Baspaket. Tjänster som ingår i Baspaketet är markerade med en "✓" i det här avsnittet.
Ytterligare tjänster	Ytterligare supporttjänster, inklusive Proaktiva tjänster, kan läggas till i ditt Baspaket under Arbetsorderns period och markeras med ett "+" i det här avsnittet.
Utökade tjänster och lösningar	Supporttjänster som omfattar en viss Microsoft-produkt eller ett visst kund-IT-system kan läggas till i ditt Baspaket för support under Arbetsorderns period och markeras också med "+" i det här avsnittet.
Support i flera länder	Support i flera länder ger dig support på flera supportplatser, enligt beskrivningen i din Arbetsorder (eller, om flera, respektive Arbetsorder).

\*Flex-avdrag är en flexibel del av ditt baspakets listpris som kan användas för inköp av proaktiva tjänster, utökade tjänster och lösningar, proaktiva krediter eller anpassade proaktiva tjänster vid tidpunkten för köpet av tjänsterna. Din Microsoft-representant kommer att tillhandahålla den del av ditt Baspakets listpris som är tillgängligt för användning som Flex-avdrag. Följande villkor för ditt val av Flex-avdrag gäller:

- Upp till 20 % eller 50 000 USD av ditt Flex-avdrag, beroende på vilket som är högst, kan användas för köp av proaktiva krediter eller anpassade proaktiva tjänster.
- Flex-avdrag tilldelas på årsbasis och alla tjänster för vilka Flex-avdrag har tillämpats måste utnyttjas under den tillämpliga årsperioden.
- Flex-avdrag får inte användas för hanteringstjänster för leverans av tjänster, enligt definitionen häri.
- Om du beställde en typ av tjänst med Flex-avdrag och önskar byta ut den till en annan typ av tjänst, kan du ansöka om motsvarande värde för en alternativ tjänst, om den är tillgänglig och din serviceleveransresurs godkänner det.
- Alla tillgängliga Flex-avdrag måste ha allokerats när kontraktet undertecknas, annars kommer de att förverkas.

## 2.2 Tjänstebeskrivning

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

### Proaktiva tjänster

Proaktiva tjänster hjälper till att förebygga problem i din Microsoft-miljö och schemaläggs för att bidra till att säkerställa resurstillgängligheten och leveransen under den tillämpliga Arbetsorderns period. Följande proaktiva tjänster finns tillgängliga enligt nedan eller enligt beskrivningen i din Arbetsorder. Leverans på plats kanske inte är tillgängligt för alla tjänster och i alla geografiska områden. Leveransen kommer att ske på distans om inte annat avtalats skriftligen och mot en extra avgift eller om den inte uttryckligen säljs som en tjänst på plats.

### Planeringstjänster

Planeringstjänster används för utvärderingar och granskningar av nuvarande infrastruktur, data, program och säkerhetsmiljö för att underlätta planeringen av åtgärder, uppgradering, migrering, distribution eller lösningssimplementering baserat på dina önskade resultat.

Typer av planeringstjänster	Planera
<b>Konceptgranskning</b>	+
<b>Arkitekturtjänster</b>	+

+ - Ytterligare tjänst som kan köpas

**Konceptgranskning:** Ett uppdrag som ger bevis så att kunden kan bedöma genomförbarheten av en föreslagen teknisk lösning. Beviset kan vara i formen av fungerande prototyper, dokument och utformningar, men är vanligtvis inte slutprodukter redo för produktion.

**Arkitekturtjänster:** Ett åtagande, strukturerat som en serie diskussioner som leds av en Microsoft-expert. Våra experter kommer att samarbeta med kunder för att översätta verksamhetskrav till skräddarsydda lösningssarkitekturer som kommer att påskynda en lyckad implementering. Dessa diskussioner kan omfatta utvärdering av tekniska krav, granskning av

befintlig arkitekturdesign och tillhandahållande av beprövade tekniska insikter om bästa praxis för lösningsarkitektur. Denna process är avsedd att skapa en teknisk lösningsdesign som överensstämmer med de givna målen och fungera som ett viktigt referensdokument under implementeringen av produktionsfasen.

## Implementeringstjänster

Implementeringstjänster tillhandahåller teknisk expertis och expertis inom projektledning för att påskynda design, distribution, migrering, uppgradering och implementering av Microsofts tekniklösningar.

Typer av implementeringstjänster	Planera
<b>Onboarding-tjänster</b>	+

+ - Ytterligare tjänst som kan köpas.

**Onboarding-tjänster:** Ett direktåtagande med en Microsoft-resurs för hjälp med distribution, migrering, uppgradering eller funktionsutveckling. Detta kan omfatta hjälp med planering och validering av teknikdemonstration eller produktionsbelastning med Microsoft-produkter.

## Underhållstjänster

Underhållstjänster hjälper till att förebygga problem i din Microsoft-miljö och schemaläggs vanligtvis före tjänstleveransen för att bidra till att säkerställa resurstillgänglighet.

Typer av underhållstjänster	Planera
<b>Analys på begäran</b>	✓
<b>Analysprogram</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>	+

✓ - Ingår i ditt Baspaket.

+ - Ytterligare tjänst som kan köpas.

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

åtgärdsrekommendationer enligt ditt tjänsteavtal. Utvärderingar på plats är eventuellt inte tillgängliga överallt.

**Utvärderingsprogram:** En utvärdering av design, teknisk implementering, drift eller ändringshantering avseende din Microsoft-teknik jämfört med Microsofts rekommenderade metoder. Vid utvärderingens utgång kommer Microsoft-resursen att arbeta direkt med dig för att åtgärda eventuella problem och tillhandahålla en rapport som innehåller den tekniska utvärderingen av din miljö. Rapporten kan innehålla en åtgärdsplan.

**Offline Assessment:** En automatiserad utvärdering av din implementering av Microsoft-teknik med data insamlade via fjärranslutning eller av en Microsoft-resurs på plats i dina lokaler. Insamlade data analyseras av Microsoft med verktyg som finns på plats och vi tillhandahåller en rapport av vad vi kommit fram till och rekommendationer för åtgärder.

**Proactive monitoring:** Vi tillhandahåller övervakningsverktyg för tekniska operationer och rekommendationer för att finjustera dina hanteringsprocesser för serverincidenter. Denna tjänst hjälper dig att skapa incidentmatriser, genomföra granskningar av allvarliga incidenter och att utforma sammansättningen av ett varaktigt tekniskt team.

**Proactive Operations Programs (POP):** En granskning tillsammans med din personal av processer för planering, design, implementering eller drift jämfört med Microsofts rekommenderade metoder. Granskningen görs antingen på plats eller på distans av en Microsoft-resurs.

**Risk and Health Assessment Program som en tjänst (RAP as a Service):** En automatiserad utvärdering av din implementering av Microsoft-teknik med fjärrinsamlade data. Insamlade data analyseras av Microsoft för att skapa en observationsrapport med rekommenderade åtgärder. Denna tjänst är tillgänglig för leverans på plats eller på distans.

## Optimeringstjänster

Optimeringstjänster fokuserar på målen med optimal användning av kundens teknikinvestering. Dessa tjänster kan omfatta fjärradministrering av molntjänster, optimering av slutanvändares antagande av Microsoft-produkters funktioner och säkerställa stark säkerhet och identitet.

Typer av optimeringstjänster	Planera
<b>Antagandetjänster</b>	+
<b>Utvecklingsinriktade tjänster</b>	+
<b>Hantering av IT-tjänster</b>	+
<b>Säkerhetstjänster</b>	+

+ - Ytterligare tjänst som kan köpas.

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

har åtkomst till resurser med expertis, kunskap och Microsofts tillhörande rekommenderade förfaranden för att stödja implementeringsprogrammet.

**Utvecklingsinriktade tjänster:** Tjänster för att hjälpa din personal skapa, distribuera och underhålla program skapade med Microsoft-teknik.

**Services Insights for Developers:** En årlig utvärdering av dina programutvecklingsmetoder som hjälper kunder med vägledning om rekommenderade metoder för utveckling av program och lösningar på Microsoft-plattformar.

**Development Support Assistance:** Ger hjälp med att skapa och utveckla program som integrerar Microsoft-teknik på Microsoft-plattformen, med specialisering på Microsofts utvecklingsverktyg och teknik, och som säljs som en mängd timmar som anges på din Arbetsorder.

**Hantering av IT-tjänster:** En serie tjänster som har utformats för att hjälpa dig utveckla din ursprungliga IT-miljö med hjälp av moderna tillvägagångssätt för hantering av tjänster som möjliggör bättre innovation, flexibilitet och kvalitet samt lägre driftkostnader. Moderna tjänster för hantering av IT-tjänster kan levereras genom rådgivning på plats, på distans eller genom workshoppar för att säkerställa att processerna för övervakning, incidenthantering eller service desk är optimerade för hantering av dynamiken i molnbaserade tjänster vid förflyttning av ett program eller en tjänst till molnet. Hantering av IT-tjänster kan vara tjänster som ingår i ett skraddarsytt program av supporttjänster, tillgängligt mot en extra avgift och definieras i en bilaga som finns i din Arbetsorder.

**Säkerhetstjänster:** Microsofts portfölj av säkerhetslösningar inkluderar fyra fokusområden: molnsäkerhet och identitet, mobilitet, utökat skydd av information och säker infrastruktur. Säkerhetstjänsterna hjälper kunder att förstå hur man skyddar och skapar innovation i sin IT-infrastruktur, sina program och data mot interna och externa hot. Säkerhetstjänster kan ingå som ett element i ett skraddarsytt program av supporttjänster, tillgängligt mot en extra avgift och definieras i en bilaga som finns i din Arbetsorder.

## Utbildningstjänster

Utbildningstjänster tillhandahåller utbildning som förbättrar supportpersonalens tekniska och operativa färdigheter genom instruktioner antingen på plats, online eller på begäran.

Typer av utbildningstjänster	Planera
<b>Utbildning på begäran</b>	✓
<b>Webbsändningar</b>	✓
<b>Chalk Talks</b>	+
<b>Workshops</b>	+

✓ - Ingår i ditt Baspaket.

+ - Ytterligare tjänst som kan köpas.

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



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

**Chalk Talks:** Korta interaktiva tjänster, vanligtvis endagssessioner, som omfattar produkt- och supportämnen i form av föreläsningar och demonstrationer som hålls av en Microsoft-resurs, antingen personligen eller online.

**Workshops:** Tekniska, praktiska utbildningar på avancerad nivå som är tillgängliga för en rad Microsoft support- och teknikfrågor som hålls av en Microsoft-resurs antingen personligen eller online. Workshops kan köpas per deltagare eller som en dedikerad leverans till ditt företag, enligt vad som anges på din Arbetsorder. Workshoppar får inte spelas in utan Microsofts uttryckliga och skriftliga medgivande.

### Ytterligare proaktiva tjänster

Typer av ytterligare proaktiva tjänster	Planera
<b>Anpassade proaktiva tjänster (underhålls-, optimerings- och utbildningstjänster)</b>	+
<b>Support av teknikrådgivare</b>	+
<b>Utvald teknik</b>	+

+ - Ytterligare tjänst som kan köpas.

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

**Support av teknikrådgivare (Support Technology Advisor, STA):** En anpassad tjänst som tillhandahåller en teknisk utvärdering som stöder kundens affärs mål, inklusive, men inte begränsat till, arbetsbelastningsoptimering, införande eller supportmöjlighet, som en Microsoft-resurs kan leverera. Denna tjänst kan inkludera en plan och teknisk vägledning anpassad till kundmiljö och affärs mål.

**Utvald teknik (Designated Engineering, DE):** Utvald och resultatdriven lösning/lösningar, baserat på Microsofts rekommenderade rutiner och principer som maximerar värdet av din investering i Microsoft-teknik. En ledande teknisk expert kommer att arbeta nära ditt team under hela åtagandet och vid behov konsultera andra Microsoft-expert för att tillhandahålla teknisk vägledning, skraddarsydd för din miljö, för att hjälpa till med driftsättning och/eller optimering av dina Microsoft-lösningar. Dessa åtaganden innehåller inbyggda fördefinierade proaktiva tjänster för att åstadkomma specifika resultat, inklusive tjänster som sträcker sig från utvärdering och planering, till kompetenshöjning och design, till konfiguration och implementering.

### Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar

- Du måste ha ett aktuellt serviceavtal för Microsoft Unified Support för att få hjälp med dina DE-tjänster. Om ditt serviceavtal för Microsoft Unified Support löper ut eller sägs upp, avslutas din DE-tjänst på samma datum.
- DE-tjänster tillhandahålles under vanlig kontorstid (9.00 till 17.30 lokal standardtid, undantaget helgdagar och veckoslut).
- DE-tjänsterna stödjer de specifika Microsoft-produkter och -tekniker som du väljer och som anges i din Arbetsorder.
- DE-tjänster tillhandahålls för en enda supportplats på den bestämda supportplatsen som anges i din Arbetsorder.
- DE-tjänster levereras på distans om inget annat har överenskommits skriftligen. För överenskomna besök på plats som inte betalas i förväg fakturerar vi dig för rimliga resekostnader och andra utlägg.

Annan proaktiv	Planer a
<b>Proaktiva krediter</b>	<b>+</b>

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

### Reaktiva tjänster

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

Typer av reaktiva tjänster	
<b>Rådgivande support</b>	✓
<b>Problemlösningssupport</b>	✓
<b>Hantering av reaktiv support</b>	✓
<b>Grundorsaksanalys</b>	+
<b>Tillägg för hantering av reaktiv support</b>	+

✓ – Ingår i baspaketet.

+ - Ytterligare tjänst som kan köpas.

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

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

Allvarlighetsdefinitioner och Microsofts uppskattade initiala svarstider beskrivs närmare i incidentresponstabellerna nedan. Termen "Första samtalssvar" definieras som den första icke-automatiserade kontakten via telefon eller e-post.

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

Incidentens allvarlighetsgrad avgör Microsofts svarsnivåer, initiala beräknade svarstider och dina skyldigheter. Du ansvarar för att avgöra inverkan på din verksamhet i samråd med oss, och Microsoft kommer att tilldela den lämpliga säkerhetsnivån. Du kan begära att allvarlighetsnivån ändras under en incidents period om inverkan på verksamheten kräver det.

Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p><b>Allvarlighetsgrad 1</b></p> <p>Kritiskt affärssystem ur funktion:</p> <p>Verksamhet riskeras. Fullständig förlust av en kritisk applikation eller lösning.</p> <p>Behöver åtgärdas omedelbart</p>	<p>Azure-komponenter<sup>1</sup></p> <p>- Första samtalssvar inom 15 minuter eller tidigare</p> <p>Alla andra produkter och tjänster – Första samtalssvar inom en timme eller tidigare</p> <p>Resurs för kritisk situation<sup>2</sup> tilldelad</p> <p>Kontinuerlig hjälp dygnet runt<sup>3</sup></p> <p>Snabb uppflyttning inom Microsoft till produktteamen</p> <p>Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt</p>	<p>Dina överordnade chefer meddelas, på vår begäran</p> <p>Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla kontinuerliga åtgärder dygnet runt<sup>3</sup></p> <p>Snabb tillgång och respons</p> <p>Rapportering via telefon eller online</p>
<p><b>Allvarlighetsgrad A</b></p> <p>Kritiskt affärssystem försämrat:</p>	<p>Första samtalssvar inom en timme eller mindre</p>	<p>Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla kontinuerliga åtgärder dygnet runt<sup>3</sup></p>

Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Betydande förlust eller försämring av tjänster Behöver åtgärdas inom en timme	Övervakning av kritiska situationer <sup>2</sup> Kontinuerlig hjälp dygnet runt <sup>2</sup>	Snabb tillgång och respons Rapportering via telefon eller online
<b>Allvarlighetsgrad B</b> Måttlig påverkan på verksamheten: Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt Behöver åtgärdas inom två timmar (kontorstid) <sup>4</sup>	Första samtalssvar inom två timmar Hjälp endast under kontorstid <sup>4</sup>	Lämpliga resurser sätts in för att stödja Microsofts åtgärder Åtkomst och svar från ändringskontrollinstansen inom fyra timmar (kontorstid) Rapportering via telefon eller online
<b>Allvarlighetsgrad C</b> Mindre inverkan på verksamheten: Kundens verksamhet fungerar till stor del med kortare eller inga avbrott i tjänsterna Behöver åtgärdas inom fyra timmar (kontorstid) <sup>4</sup>	Första samtalssvar inom fyra timmar Hjälp endast under kontorstid <sup>4</sup>	Korrekt kontaktinformation till ärendansvarig Svar inom 24 timmar Rapportering via telefon eller online

<sup>1</sup> Den angivna svarstiden för dina Azure-komponenter täcker inte Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services eller Billing & Subscription Management.

<sup>2</sup> Resurser för en kritisk situation arbetar för en snabb lösning av problemet genom att åta sig fallet, eskalera, tilldela resurser och samordna.

<sup>3</sup> Vi kan behöva nedgradera allvarlighetsgraden om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan fortsätta med problemlösningsarbetet.

<sup>4</sup> Med kontorstid avses vanligtvis 09.00 till 17.30 lokal tid utom helgdagar och veckoslut. Kontorstiden kan variera något beroende på land.

**Hantering av reaktiv support:** Hantering av reaktiv support ger en överblick över supportincidenter för att driva på snabba lösningar och supportleverans av hög kvalitet. Hantering av tjänstleverans kommer att användas för hantering av reaktiv support för alla supportförfrågningar.

Enligt ovanstående tabeller för incidentsvar för allvarlighetsgrad B och C, är tjänsten tillgänglig på kundens begäran under kontorstid till den Microsoft-resurs som även kan lämna eskaleringsuppdateringar på begäran. För incidenter med allvarlighetsgrad 1 och A, initieras och verkställs en utökad eskaleringsprocess automatiskt. Den tilldelade Microsoft-resursen är sedan ansvarig för att säkerställa fortsatt teknisk hjälp genom att förse dig med statusuppdateringar och en åtgärdsplan.

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

**Grundorsaksanalys:** På uttrycklig begäran innan incidentavslut utför vi en strukturerad analys av möjliga orsaker till en enskild incident eller en rad relaterade problem. Du ansvarar för att i samarbete med Microsofts team tillhandahålla material som loggfiler, nätverksspårningar eller andra diagnostiska utdata. Grundorsaksanalys är endast tillgänglig för vissa av Microsofts teknologier och kan medföra en tilläggsavgift.

**Tillägg för hantering av reaktiv support:** Du kan välja att köpa ytterligare timmar för att erhålla hantering av reaktiv support. Dessa resurser kommer att fungera på distans och leverera tjänsten under kontorstid i den tidszon som avtalats skriftligen. Denna tjänst levereras på engelska och kan (om tillgängligt) tillhandahållas på ditt språk. Denna tjänst är underkastad Microsofts resurstillgänglighet.

## Hantering av tjänstleveranser

Hantering av tjänstleveranser (Service Delivery Management, SDM) ingår i dina supporttjänster, såvida inget annat anges häri eller i din Arbetsorder. Ytterligare hantering av tjänstleveranser kan läggas till vid köp av ytterligare tjänster eller utökade tjänster och lösningar.

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

## Omfattning av hantering av tjänstleveranser

Följande SDM-tjänster är tillgängliga:

Tjänsttyper för hantering av tjänstleveranser	Planera
<b>Aktivering av kundorganisation</b>	✓
<b>Vägledning om Microsofts produkt-, tjänst- och säkerhetsuppdateringar</b>	✓
<b>Programutveckling och hantering</b>	✓
<b>Integration av Unified Enterprise Support</b>	✓
<b>Framgångsprogram för molnet</b>	+
<b>Cloud Solution Architect Developer Advocate</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Hantering av kundrelationer</b>	✓
<b>Tillägg till tjänstleveranshantering</b>	+
<b>Onsite Service Delivery Management</b>	+

✓ – Ingår i baspaketet.

+ - Ytterligare tjänst som kan köpas.

✓<sup>1</sup> – Ytterligare tjänster som kan tillhandahållas av Microsoft.

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

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

**Programutveckling och hantering:** Aktiviteter som utformats för att planera, föreslå och hantera ditt supportprograms tjänster i hela din organisation för att hjälpa dig att realisera större värde från dina investeringar i Microsofts teknik och tjänster. Microsoft kan rekommendera en mängd olika tjänster som är avsedda att hjälpa dig att uppnå viktiga affärs- och teknikresultat, med hjälp av de funktioner som ingår i ditt Baspaket för support, samt ytterligare tjänster som du kan köpa.

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

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

**Cloud Solution Architect Developer Advocate:** En utvecklingsfokuserad Microsoft-supportresurs som kommer att leverera strategisk rådgivning och vägledning för att påskynda innovation och öka effektiviteten under hela programvaruutvecklingens livscykel. Dessa begränsade resurser kan tilldelas av Microsoft i mån av tillgång.

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

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

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

## 2.3 Utökade tjänster och lösningar

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

Tjänst	Planera
<b>Utökad utvald teknik</b>	<b>+</b>
<b>Enhetligt utökat svar</b>	<b>+</b>

Tjänst	Planer a
<b>Snabb respons</b>	<b>+</b>
<b>Azure-händelsehantering</b>	<b>+</b>
<b>O365 Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Utvecklingssupport</b>	<b>+<sup>1</sup></b>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Verksamhetskritisk support</b>	<b>+</b>
<b>Azure Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Microsoft Cybersecurity Incident Response</b>	<b>+</b>

**+** - Ytterligare tjänst som kan köpas.

**+<sup>1</sup>** – En ytterligare tjänst som kan köpas upp till en begränsad maximal kvantitet.

## Utökad utvald teknik

**Utökad utvald teknik (Enhanced Designated Engineering, EDE):** En anpassad tjänst som tillhandahåller ett djupt och kontinuerligt tekniskt engagemang för kunder med komplexa scenarier. Detta erbjudande är inriktat på att matcha kundens behov och resultat genom att tillhandahålla en utvald tekniker som kommer att bygga upp en djup kunskap om kundens miljö eller lösning och stödja kundens affärs mål, inklusive, men inte begränsat till, optimering av arbetsbelastning, införande eller supportbarhet. EDE-tjänster kan köpas som fördefinierade erbjudanden eller som samlade anpassade timmar som kan användas för att leverera omfattningsbestämda proaktiva tjänster.

Vid köp som timmar dras sedan EDE-tjänstetimmarna av från dina totala inköpta timmar efter hand som de används och levereras.

Fördefinierade EDE-erbjudanden anpassas efter din miljö och hjälper dig att nå ett önskat resultat. Dessa erbjudanden inkluderar nödvändiga inbyggda fördefinierade proaktiva tjänster.

Fokusområdena för EDE-tjänster:

- bidra till att upprätthålla ingående kunskaper om dina aktuella och framtida affärsbehov och konfigurationen i din IT-miljö för optimal prestanda.
- dokumentera och dela rekommendationer för användning av supporttjänstrelaterade slutprodukter med dig (t.ex. supportgranskningar, hälsokontroller, workshoppar och riskbedömningsprogram)
- hjälpa till med att få dina distributions- och verksamhetsaktiviteter i linje med dina planerade och aktuella implementeringar av Microsoft-teknik.
- förbättra din IT-personals tekniska och operativa kompetens.
- utveckla och implementera strategier för att förhindra framtida incidenter och öka systemtillgängligheten för den Microsoft-teknik som omfattas.

- hjälpa till med att avgöra grundorsaken till återkommande incidenter och att ge rekommendationer för att förebygga ytterligare störningar i den Microsoft-teknik som omfattas

Oavsett hur EDE köps kommer resurserna att fördelas, prioriteras och tilldelas utifrån en överenskommelse mellan parterna under ett inledande möte, och dokumenteras som en del av din tjänstleveransplanering. Kunder som har avtal för flera länder måste tilldela EDE:n till en plats när avtalet tecknas, innan leverans av tjänster planeras.

### **Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar**

- Du måste ha ett aktuellt serviceavtal för Microsoft Unified Support för att få hjälp med dina EDE-tjänster. Om ditt serviceavtal för Microsoft Unified Support löper ut eller sägs upp, avslutas din EDE-tjänst på samma datum.
- EDE-tjänster tillhandahålles under vanlig kontorstid (9.00 till 17.30 lokal standardtid, undantaget helgdagar och veckoslut).
- EDE-tjänsterna stödjer de specifika Microsoft-produkter och -tekniker som du väljer och som anges i din Arbetsorder.
- EDE-tjänster tillhandahålls för en enda supportplats på den bestämda supportplatsen som anges i din Arbetsorder.
- EDE-tjänster levereras på distans om inget annat har överenskommits skriftligen. För överenskomna besök på plats som inte betalas i förväg fakturerar vi dig för rimliga resekostnader och andra utlägg.

**Reaktiv utökad designerad teknik (Reactive Enhanced Designated Engineering, REDE):** Ett djupt och kontinuerligt tekniskt åtagande fokuserat på accelererad lösning av reaktiva supportincidenter i linje med de specifika Microsoft-produkter och onlinetjänster som valts av dig och namnges i din Arbetsorder. REDE-tjänster kommer att tillhandahållas av en utsedd tekniker som kommer att bygga upp en djup kunskap om din användning av Microsoft-produkter och onlinetjänster i din miljö. REDE-tjänstetimmarna dras från dina totala inköpta timmar efter hand som de används och levereras.

Fokusområdena för REDE-tjänster:

- Genomföra ett inledande möte för att diskutera prioriteringar och rekommendationer. Resultaten av detta möte kommer att dokumenteras i din tjänsteleveransplan.
- Delta i lösningen av supportincidenter av Allvarlighetsgrad 1 och Allvarlighetsgrad A.
- På din begäran, delta i lösningen av andra allvarliga supportincidenter.
- Arbeta i samarbete med dina resurser för hantering av tjänsteleveranser och reaktiv support, samt alla andra Microsoft-resurser som är involverade i dina supportincidentaktiviteter, för att underlätta effektiv och ändamålsenlig lösning av reaktiv supportincident och förebygga framtida incidenter.
- **Reaktiva tjänster**
  - Utvecklar och upprätthåller en djup kunskap om din användning av våra produkter och onlinetjänster i din miljö och kommer att införliva den kunskapen i sina aktiviteter relaterade till att stödja incidentlösning.



- Ger Microsofts supporttekniker information om användningen av våra produkter och onlinetjänster i din miljö.
- Tillhandahåller avancerad felsökningsexpertis för att underlätta snabb lösning av supportincidenter.
- När det är tillgängligt för de Microsoft-produkter och onlinetjänster som är involverade: Genomföra grundorsaksanalys av kritiska incidenter med inverkan på verksamheten och ge rekommendationer om hur liknande problem kan reduceras i framtiden.
- Dessutom kan REDE-teknikern ta in ytterligare tekniska resurser efter behov.
- **Proaktiva tjänster**
  - Dokumenterar och delar rekommendationer om användning av proaktiva supporttjänster med dig (t.ex. supportgranskningar, hälsokontroller, workshops och riskbedömningsprogram) för att identifiera möjligheter att förbättra drifttiden och reducera störningar i kritiska affärsfunktioner.
  - På din begäran kan REDE-teknikerna utföra överenskomna proaktiva tjänster.

### **Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar**

- Du måste underteckna och upprätthålla ett avtal för Microsoft Unified Support för att vi ska kunna tillhandahålla REDE-tjänster. Om ditt serviceavtal för Microsoft Unified Support löper ut eller sägs upp, avslutas din REDE-tjänst på samma datum.
- REDE-teknikern tilldelas utöver Microsofts tekniska lösningsresurs som ansvarar för lösning av supportincidenter.
- REDE-tjänster tillhandahålles under vanlig kontorstid (9.00 till 17.30 lokal standardtid, undantaget helgdagar och veckoslut).
- REDE-tjänster levereras till den/de angivna supportplatsen(-erna) där sådana tjänster köpts enligt vad som anges i din Arbetsorder.
- REDE-tjänster levereras på distans om inget annat har överenskommit skriftligen. För överenskomna besök på plats som inte betalas i förväg, fakturerar vi dig för rimliga resekostnader och andra utlägg.
- REDE-tjänsterna ändrar inte svarstiderna för reaktiva supportincidenter som gäller genom andra Microsoft-supporterbjudanden som du har rätt till.

### **Ditt ansvar**

Optimering av fördelarna med dina REDE-tjänster är beroende av att du uppfyller följande ansvarsområden. Underlåtenhet att uppfylla följande skyldigheter kan leda till att tjänsten försenas eller kan hindra vår förmåga att utföra tjänster.

- Du måste förse REDE-teknikern med information, utbildning, dokumentation och annan kommunikation som behövs för att ge ingående kunskap om din användning av våra produkter och onlinetjänster i din miljö.
- För att få support måste du initiera begäran om hjälp med incidenten och delta aktivt med oss vid diagnos och lösning av supportincidenter.

- Du måste ha behörighet som administratör för din miljö.
- På begäran måste du tillhandahålla felsökningsinformation (t.ex. för felsökning och spårning av loggfiler).

## Unified Enhanced Response

**Unified Enhanced Response:** Unified Enhanced Response (UER) (Enhetligt utökat svar) ger snabbare reaktiv support för dina produkter och molntjänster med snabbare dirigerings för alla incidenter i kritiska situationer ("crit sits") och genom att tilldela resurser från det utökade incidenthanteringsteamet som utsetts till dig för utökad hantering av reaktiva incidenter. Kunder kan köpa Unified Enhanced Response utöver deras Unified Enterprise-bassupportavtal eller lägga till det när som helst under giltighetstiden för ett aktivt Unified Enterprise-bassupportavtal.

För att få UER-support för dina Microsoft-produkter och molntjänster måste du skicka in en incident via telefon eller webben. Om den öppnas vid Allvarlighetsgrad 1 eller A kommer dina begäranden om problemlösningssupport automatiskt att skickas med den utökade svarstiden och teamet för den utökade incidenthanteringen kommer automatiskt att tilldelas för incidenthantering.

**Enhanced Incident Management:** Är en utökad incidenthanteringstjänst som är tillgänglig dygnet runt, alla dagar i veckan för alla förfrågningar om problemlösningssupport för allvarlighetsgrad 1 eller A. Kunder tilldelas en utsedd resurspool med kunskap om kundens affärsområde och miljö. Dessa resurser tilldelas utöver de tekniska lösningssurserna och är ansvariga för tillsynen av alla supportincidenter för kritiska situationer för att driva på en snabb lösning och en hög kvalitet på supportleveransen. Resurserna i teamet för den utökade incidenthanteringen som utsetts för kunden kan nås direkt via e-post dygnet runt och kommer att säkerställa fortsatt tekniskt förlopp genom att förse dig med frekventa status- och eskaleringsuppdateringar och en åtgärdsplan.

För alla incidenter med Allvarlighetsgrad 1 kommer någon i teamet för den utökade incidenthanteringen också att genomföra en granskning av incidenthanteringen med kunden, kontoadministratören för kundnöjdhet och andra medlemmar i ditt kontoteam med målet att stärka din verksamhet och förebygga framtida avbrott och problem. Under mötet kommer teammedlemmen från den utökade incidenthanteringen att ge en översikt över incidentrespons, inklusive lyckade resultat och förbättringsområden, och samarbeta med din kontoadministratör för kundnöjdhet (Customer Success Account Manager, CSAM) för att ta fram rekommendationer för åtgärder, för att proaktivt minska framtida fall och stärka dina lösningar.

Grundorsaksanalys (Root Cause Analysis, RCA) är endast tillgänglig för viss Microsoft-teknik och kan medföra en tilläggsavgift. RCA är inte en inkluderad tjänst i Unified Enhanced Response men kan begäras från din CSAM eller av teammedlemmar i den utökade incidenthanteringen under incidenten. En teammedlemmen från den utökade incidenthanteringen kommer att informera dig om en RCA finns tillgänglig för den påverkade Microsoft-tekniken, om en extra avgift kommer att debiteras för att utföra RCA:n och kommer att samarbeta med din CSAM för att initiera en RCA om den finns tillgänglig och uttryckligen begärd av kunden innan incidenten avslutas. Du ansvarar för att i samarbete med Microsofts team tillhandahålla material som loggfiler, nätverksspårningar eller andra diagnostiska utdata som behövs för att genomföra RCA:n.

För att ditt team för utökad incidenthantering ska ha grundläggande kunskaper om dina mål och din miljö måste du tillhandahålla dokumentation om så begärs och delta i onboardingsaktiviteter under de första 60 dagarna av avtalsperioden.

Dessa resurser kommer att arbeta på distans. Den utökade incidenthanteringstjänsten levereras på engelska, kinesiska och japanska. I detta erbjudande ingår ingen leverans av utökade incidenthanteringstjänster för begränsad region, om medborgarskap eller godkända leveransresurser krävs.

UER:s reaktiva tjänster hjälper till att lösa problem i din Microsoft-miljö och används vanligtvis på begäran. De reaktiva tjänster som tillhandahålls ingår efter behov för Microsofts produkter och nättjänster som för närvarande omfattas av support, såvida inget annat framgår av din Arbetsorder. All reaktiv support levereras på distans. Förutom de behovsbaserade reaktiva tjänsterna ingår ett visst antal timmar för hantering av reaktiv support och hantering av tjänsteleveranser av ditt team för utökad incidenthantering och för onboardingsaktiviteter, kvartalsvisa möten med en medlem från teamet för utvidgad incidenthantering och genomgångar efter incidenter med allvarlighetsgrad 1. Ytterligare eller mer frekventa möten är tillgängliga på begäran och med föregående Microsoft-avtal där resurser är tillgängliga om du väljer att köpa ytterligare timmar utöver de som ingår för att tillhandahålla ytterligare hantering av reaktiv support och hantering av serviceleverans från ditt team med utökad incidenthantering och din kontoadministratör för kundnöjdhet

UER behöver endast köpas för värdlandets plats om kunden har ett enhetligt avtal för flera länder. Som en reaktiv utvidgad lösning kan alla UER-tjänster tillhandahållas på distans till andra platser än och inklusive värden, med undantag för de inkluderade timmarna för hantering av tjänsteleveranser, som kommer att tilldelas av värden och hanteras av kontoadministratören för kundnöjdhet.

Enhetlig utökad respons – allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p><b>Allvarlighetsgrad 1</b></p> <p>Kritiskt affärssystem ur funktion:</p> <p>Verksamhet riskeras. Fullständig förlust av en kritisk applikation eller lösning.</p> <p>Behöver åtgärdas omedelbart</p>	<p>Azure-komponenter<sup>1</sup></p> <p>- Första samtalssvar inom 15 minuter eller tidigare</p> <p>Alla andra produkter och tjänster – Första samtalssvar inom 30 minuter eller tidigare</p> <p>Högre incidentchef<sup>2</sup> tilldelas automatiskt</p> <p>Kontinuerlig hjälp dygnet runt<sup>3</sup></p> <p>Snabb uppflyttning inom Microsoft till produktteamen</p> <p>Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt</p>	<p>Dina överordnade chefer meddelas, på vår begäran</p> <p>Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla kontinuerliga åtgärder dygnet runt<sup>3</sup></p> <p>Snabb tillgång och respons</p> <p>Rapportering via telefon eller online</p>
<p><b>Allvarlighetsgrad A</b></p> <p>Kritiskt affärssystem försämrat:</p> <p>Betydande förlust eller försämring av tjänster</p> <p>Behöver åtgärdas inom 30 minuter</p>	<p>Första samtalssvar inom 30 minuter eller mindre</p> <p>Högre incidentchef tilldelas automatiskt<sup>2</sup></p> <p>Kontinuerlig hjälp dygnet runt<sup>2</sup></p>	<p>Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla kontinuerliga åtgärder dygnet runt<sup>3</sup></p> <p>Snabb tillgång och respons</p> <p>Rapportering via telefon eller online</p>

<sup>1</sup> Den angivna svarstiden för dina Azure-komponenter omfattar inte US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub asymmetrisk kryptering, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Testbas för M365, Microsoft Mesh eller Universal Print.

<sup>2</sup> Resurserna för utökad incidenthantering arbetar för en snabb lösning av problemet genom att åta sig fallet, eskalera, tilldela resurser och samordna.

<sup>3</sup> Vi kan behöva nedgradera allvarlighetsgraden om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan fortsätta med problemlösningsarbetet.

## Snabb respons

**Snabb respons:** Snabb respons ger snabbare reaktiv support för dina molntjänster genom att dirigera supportincidenter till tekniska experter och vid behov skicka ett uppdrag till molntjänstens driftsteam.

För att få tjänster för snabb respons för dina Microsoft Azure-komponenter måste du anmäla en incident via den tillämpliga serviceportalen för molntjänsten. Dina supportförfrågningar om problemlösning dirigeras direkt till supporttekniker för Snabb respons som har molntjänstexpertis. Även om incidenter kan kräva insatser från standardproduktsupporttekniker för att lösas, behåller snabbresponsteamet huvudansvaret för incidenterna dygnet runt alla årets dagar.

Responstiderna för problemlösningssupport för dina specificerade Azure-komponenter anges i tabellen nedan och ersätter eventuella förväntade responstider för Baspaketets support. Snabb respons omfattar inte Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub asymmetrisk kryptering, Universal Print, Testbas för M365 eller Microsoft Mesh.

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

Snabb respons – allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p><b>Allvarlighetsgrad 1</b></p> <p>Kritiskt affärssystem ur funktion:</p> <p>Verksamhet riskeras. Fullständig förlust av en kritisk applikation eller lösning</p> <p>Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta</p> <p>Behöver åtgärdas inom 15 minuter</p>	<p>Första samtalssvar inom 15 minuter eller mindre</p> <p>Kontinuerlig insats dygnet runt<sup>1</sup></p> <p>Tillgång till Microsofts erfarna specialister<sup>2</sup></p> <p>Snabb eskalering inom Microsoft till molntjänstteam</p> <p>Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt</p>	<p>Dina överordnade chefer meddelas, på vår begäran</p> <p>Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig hjälp dygnet runt<sup>1</sup></p> <p>Snabb tillgång och respons</p>
<p><b>Allvarlighetsgrad A</b></p> <p>Kritiskt affärssystem försämrat:</p> <p>Betydande förlust eller försämring av tjänster</p>		

<sup>1</sup> Vi kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan upprätthålla kontinuerliga problemlösningsinsatser

<sup>2</sup> Problemlösningsstöd med snabba svarstider finns endast tillgängligt på engelska och japanska.

## Azure-händelsehantering

**Microsoft Azure händelsehantering (Azure Event Management, "AEM"):** AEM ger utökad proaktiv och reaktiv support under kunders kritiska planerade affärshändelser.

Före det definierade händelsefönstret kommer AEM-teamet att göra en bedömning av händelsen och lösningen som omfattas, ge rekommendationer för att minska eventuella identifierade risker och kommer att vara tillgängliga dygnet runt under den definierade händelseperiod som täcks.

Vi betraktar en kritisk affärshändelse som omfattas som en tidsbestämd, kundförväntad aktivitet som utgör en stor risk/påverkan för kunden och därmed kräver högre servicetillgänglighet och prestanda.

Exempel på kritiska affärshändelser:

- förutsägbar hög belastning på en befintlig lösning
- implementering av en ny funktion i en befintlig Azure-lösning
- implementering av en ny lösning i Azure
- migrering från en lokal molnleverantör eller annan molnleverantör till Azure

AEM stöder kritiska affärshändelser som använder Microsoft Azure's kärntjänster. Varje händelse omfattar en enda Azure-lösning. Om flera Azure-lösningar kräver support, måste en kund köpa ytterligare händelser. En Azure-lösning definieras som en uppsättning Azure-prenumerationer och Azure-resurser som ansluter till ett gemensamt verksamhetsresultat för att förse kunder med produkter eller tjänster. AEM kommer att utvärdera kundens lösning under utvärderingsperioden före händelsen och skriftligen meddela identifierade risker till kunden.

Som en del av aktiviteterna före händelsen kommer AEM att:

- utvärdera och bekanta sig med din lösning.
- identifiera möjliga problem och risker som påverkar drifttid och stabilitet.
- granska kapacitet och motståndskraft på Azure-plattformen.

AEM kommer att tillhandahålla skriftlig dokumentation om utvärderingsresultaten, inklusive åtgärder för att minska möjliga risker som påverkar drifttid och stabilitet.

Kritiska affärshändelser kan få händelsetäckning på upp till fem (5) kalenderdagar i följd. Kunder kan välja att köpa så många kritiska affärshändelser som krävs för att köra dem efter varandra och täcka hela den förväntade efterfrågan om den är längre än fem (5) kalenderdagar i följd.

Azure händelsehantering är beroende av resurstillgänglighet. Kontakta din kontoadministratör för kundnöjdhet för information om tillgänglighet. Support kommer inte att levereras förutom för kritiska affärshändelser som har schemalagts i förväg och bekräftats skriftligen minst sex (6) kalenderveckor innan händelserna börjar, såvida inte Microsoft samtycker till detta. Microsoft kan efter eget gottfinnande minska omfattningen av utvärderingen före händelsen om Microsoft väljer att acceptera en händelse med

kortare varsel. AEM kan avbrytas om kunden inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar under hela leveransen av AEM-tjänsten.

AEM är endast tillgängligt för kunder som har lösningar i Azure Public Cloud. AEM är inte tillgängligt för kunder som har molnmiljöerna Azure government eller nationellt moln. AEM-leverans är endast tillgänglig på engelska och erbjuder inga supporttjänster på lokalt språk.

För Azures molnlösningar, under händelsen, ska begäran om incidenttjänster som är relaterade till händelsen göras via Microsoft Azure-portalen, inklusive AEM i fallbeskrivningen.

Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p><b>Allvarlighetsgrad 1</b></p> <p>Kritiskt affärssystem ur funktion:</p> <p>Verksamhet riskeras. Fullständig förlust av en kritisk applikation eller lösning</p> <p>Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta</p> <p>Behöver åtgärdas inom 15 minuter</p>	<p>Första samtalssvar inom 15 minuter eller mindre och snabb eskalering inom Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Resurs för kritisk situation utses inom 30 minuter eller mindre. Kontinuerlig insats dygnet runt<sup>1</sup></p> <p>Tillgång till Microsofts erfarna specialister och snabb eskalering inom Microsoft till produktteam</p>	<p>Dina överordnade chefer meddelas, på vår begäran</p> <p>Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig hjälp dygnet runt<sup>1</sup></p> <p>Snabb tillgång och respons</p>
<p><b>Allvarlighetsgrad A</b></p> <p>Kritiskt affärssystem försämrat:</p> <p>Betydande förlust eller försämring av tjänster</p>	<p>Åtagande av supporttekniker som har kunskap om din lösningskonfiguration. Där så är tillämpligt kan dessa tekniker hjälpa till och underlätta incidenthanteringsprocessen</p> <p>Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt</p>	

<sup>1</sup> Microsoft kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar för att hjälpa oss att upprätthålla problemlösningsinsatser.

<sup>2</sup> AEM-supporttjänster finns endast tillgängliga på engelska.

Microsoft kommer att tillhandahålla en sammanfattning av alla ärenden som öppnats under den reaktiva supporttiden och säkerställa att dessa ärenden är lösta.

## Office 365 Teknisksupport direkt

**Office 365 Teknisksupport direkt:** Ger utökad support för kärnarbetsbelastningen för dina Microsoft Office 365 produktionsinnehavare eller innehavare som inkluderar prioriterad åtkomst till Office 365

tekniksupportsteam. Denna tjänst kommer att vara tillgänglig för de angivna innehavarna, är tillgänglig mot en extra avgift och definieras i en Bilaga som det hänvisas till i din Arbetsorder.

## Utvecklingsupport

**Developer Support:** Ger djupare proaktiv teknisk support baserat på kunskap om moln och produktinformation under hela programutvecklingens livscykel för kundutvecklare som bygger, distribuerar och ger support för program på Microsofts plattform. Developer Support ger omfattande support och förser kunder med molnarkitektur, riskutvärderingar, ALM-/DevOps-lösningar, säkerhetsutvecklingslivscykel, kodgranskningar, prestanda och bevakning, programmodernisering, sakernas Internet (IoT) implementering och hantering, utbildning och testning. Developer Support är tillgängligt mot en tilläggsavgift.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Ger kunderna prioriterad åtkomst till ett utsett GitHub-supportteam och en namngiven GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). Dessutom är kvartalsvisa granskningar, inklusive proaktiv vägledning baserad på hälsokontroller och ärendeanalys, en del av erbjudandet GitHub Engineering Direct.

## Verksamhetskritisk support

**Verksamhetskritisk support:** Ger en högre nivå av support för en definierad uppsättning Microsoft-produkter och Onlinetjänster som ingår i din verksamhetskritiska lösning som beskrivs i din Arbetsorder. Verksamhetskritisk support (Support for Mission Critical, SfMC) ger ett anpassat program med supporttjänster och är tillgängligt mot en tilläggsavgift och definieras i en Bilaga som refereras i din Arbetsorder. Du måste ha ett aktuellt serviceavtal för Microsoft Unified Support för att få hjälp med dina SfMC-tjänster. Om ditt serviceavtal för Microsoft Unified Support löper ut eller sägs upp, avslutas din SfMC-tjänst på samma datum.

## Azure Engineering Direct

### Azure Engineering Direct:

#### 1. Översikt och omfattning

Azure tekniksupport direkt (Azure Engineering Direct, AED) ger utökad support för kundens Microsoft Azure-produktionsmiljö och inkluderar prioriterad åtkomst direkt till Azure-tjänsternas teknikteam.

Målet med AED är att förkorta kundens tid till värde för registrerade Azure-tjänster genom AED-teamets solida teknisk kompetens, ingående kunskap om kunden och möjligheten att anlita Azurens ledande tekniker. Detta gör det möjligt för AED att ge kunden råd om teknik och leverera en skraddarsydd upplevelse för att bättre uppfylla deras tekniska affärsbehov.

Denna utökade supporttjänst kommer endast att vara tillgänglig för kundens giltiga licensierade, kommersiellt tillhandahållna och allmänt tillgängliga Microsoft Azure-produkter och molntjänster som räknas upp i Appendix A till Arbetsordern och har köpts av kunden eller kundens koncernbolag: i) enligt licensregistreringarna och avtalen som angetts i Appendix A och ii) under den här Arbetsorderns löptid. Sådana produkter och prenumerationer exkluderar dem som köpts av någon part som inte ingår i kundens koncernbolag från och med supportavtalets startdatum och benämns härafter för "Registrerade prenumerationer".

Microsoft Unified-avgifterna för denna utökade supporttjänst baseras på en prisstruktur i flera nivåer tillsammans med det totala värdet per år för kundens giltigt licensierade, kommersiellt utgivna och allmänt tillgängliga Microsoft Azure-produkter och Azure molntjänstprenumerationer som anges i Appendix A till Arbetsordern (sammantaget "Uppskattad produktkostnad") för att beräkna kundens avgifter för Microsoft Unified Azure Engineering Direct för supportperioden enligt beskrivningen i kundens Arbetsorder.

Om en kunds Uppskattade produktkostnader när avtalet tecknas är lika med eller överstiger 60 000 000 USD (sextio miljoner USD) eller om kunden väljer att betala minimumpriset för den utökade funktionen enligt beskrivningen i Arbetsordern, har kunden under hela avtalsperioden rätt till alla funktioner som anges i Avsnitt 2.1 och 2.2, som definieras nedan som "Kunder med utökade funktioner". Alla andra kunder har endast rätt till de funktioner som anges i Avsnitt 2.1.

Under Arbetsorderns första sextio (60) dagar kommer AED att samarbeta med kunden för att bekanta sig med kundens Registrerade prenumerationer. Aktiviteter under de första sextio dagarna är begränsade till introduktion (onboarding) och identifiering för att bygga upp kunskap om kundens affärs- och tekniska behov. För att AED-teamet ska kunna bygga upp kunskap om kundens mål, affärsprojekt och miljö måste kunden tillhandahålla dokumentation om så begärs och delta i onboardingsaktiviteter under de första sextio (60) dagarna av avtalsperioden.

Teknik som inte omfattas av den här utökade supporttjänsten inkluderar, men är inte begränsat till, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services eller Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base för M365, Microsoft Mesh eller Universal Print.

## 2. Funktioner

För reaktiva scenarier ska begäranden initieras via ett supportärende med hjälp av Problemlösningssupport (Problem Resolution Support, "PRS") enligt vad som anges i den tjänstebeskrivning som det hänvisas till i kundens Arbetsorder. Observera att standard förväntade svarstider gäller. Supportärenden kommer att bedömas och vid behov skickas till specialiserade team för ytterligare support.

AED följer definitionerna av allvarlighetsgrad, uppskattade initiala svarstider och krav på inlämning som anges i kundens Arbetsorder. De som svarar först på Azure-incidenter kommer att vara Azure Rapid Response-supporttekniker enligt vad som anges i tjänstebeskrivningen som det hänvisas till i kundens Arbetsorder.

Dessa supporttekniker kommer att bedöma och avgöra om ytterligare tekniska resurser behövs för att lösa en incident som endast påverkar kundens Registrerade prenumerationer, och vid behov eskalera till AED och anlita ytterligare lämpliga serviceteknikerteam inom produktgruppen, efter behov, för att ge omedelbar hjälp med incidenten.

### 2.1 Tillhandahålls för alla kunder:

**Direct Engineering Interface:** Målet med dessa tjänster är att främja och underlätta trängande kundbehov med teknik för att prioritera reparationer och påskynda införande.



- Rådgivning med Azure Engineering. AED kommer att samarbeta med kundens molndriftsteam för att driva positiva resultat på projekt inom de Registrerade prenumerationerna, grundat på en förståelse för deras förhållning till Azure för att frigöra kunder och förkorta tid till åtgärd.
- Krishantering ledd av tekniker. Om Azure Rapid Response-supportteknikerna har eskalerat en incident till AED, kommer AED att samarbeta med Azure's serviceteam för att möjliggöra snabbare åtagande av en ämnesexpert, aktuell kriskommunikation och hantering, tillgänglighet dygnet runt och kortare tid till åtgärd. Azure Rapid Response-supporttekniker kan eskalera incidenter till AED som omfattas av Azure Rapid Response-avtalet.
- Koordinera problemlösning. AED kommer att samarbeta med kunden och Azure-serviceteamen för att förhindra att kritiska kundincidenter upprepas genom riktade reparationsåtgärder som förbättrar motståndskraften i en kunds infrastruktur och Azure's plattformsstabilitet med målet att få en avslutad loop-upplevelse. AED utökar tjänsten Grundorsaksanalys (Root Cause Analysis, RCA) som beskrivs i tjänstebeskrivningen som det hänvisas till i kundens Arbetsorder. Om det uttryckligen begärs innan det gått sju (7) kalenderdagar efter att incidenten stängs, kommer AED att utföra en strukturerad analys av potentiella orsaker till en enskild incident, eller en serie relaterade problem som är begränsade till kundens produkter och molnprenumerationer och som inte påverkar andra kunder. Kunden ansvarar för att i samarbete med Microsofts team tillhandahålla material som loggfiler, nätverksspårningar eller andra diagnostiska utdata. RCA:er är endast tillgängliga på begäran via den AED-tekniker för produktionspåverkande incidenter som gäller för kunden. RCA:er kommer att tillhandahållas inom tio (10) arbetsdagar efter begäran eller incidentåtgärd, beroende på vilket som inträffar sist.

**Acceleration av verksamhetsresultat:** Dessa aktiviteter driver kundens affärs mål över Azure's ekosystem för att hjälpa till att påskynda kundens värderealisering med målet att förbättra avkastningen på investeringen (return on investment, ROI).

- Leverans av proaktiva serviceförbättringsplaner. AED kommer att samarbeta med kunden för att ta itu med utmaningar som kunden står inför genom analys av framväxande trender i samarbete med Azure's serviceteam. Den här analysen kan fokusera på flera olika områden, inklusive hur robusta kundens lösningar är, säkerhet, prestanda eller kostnadsoptimering, och kan leda till rekommendationer för kunden att implementera. Beroende på analysens fokus kan den också omfatta aktiviteter som incidentövningar, begränsning av riskabel infrastruktur och support vid testning före produktion. Två (2) serviceförbättringsplaner (Service Improvement Plans, SIP) kan begäras under en tolv månaders period.
- Support för kundens kritiska projekt. AED kommer att samarbeta med andra Microsofts kundansvariga roller och Azure's teknikteam för att påskynda värderealiseringen av alla Registrerade prenumerationer och säkerställa att kundens kritiska projekt lanseras som planerat genom att arbeta för att minimera tiden för att engagera lämpliga Azure-ämnesexperter, ta bort teknikblockeringar där så är möjligt och minska tid till åtgärd för eskalerade incidenter.
- Satsa på användbara insikter och fördjupa kundkunskap och expertis i Azure's leveransteam. Inom kundens alla Registrerade prenumerationer kommer AED att utbilda Azure-supportleveransteam för kundens verksamhets- och teknikbehov för att möjliggöra en skräddarsydd upplevelse med

målet att uppfylla kundens verksamhetskrav, driva på snabbare incidentbegränsning och förbättra kundens övergripande upplevelse av Azure-support.

- Synpunkter från kund. Microsoft erbjuder möjligheter genom flera kommunikationskanaler som kundens organisation kan använda för att skicka in synpunkter om utveckling av Azure-funktioner och -tjänster. De mottagna synpunkterna presenteras direkt för ledande servicetekniker inom Microsoft. Teamet för Azure Customer Experience (CXP) samordnar möjligheterna att skicka in synpunkter. Efter aktiveringen av AED-tjänsten kommer CXP-teamet att upprätta en dialog med kundens organisation genom den tilldelade kontoadministratören för kundnöjdhet för att upprätta kommunikationskanaler.

**2.2 Utökade funktioner:** Dessa funktioner är begränsade till kunder med utökade funktioner enligt definitionen ovan. Endast kunder som uppfyller denna definition och anges som sådana i kundens Arbetsorder har rätt att även få dessa funktioner.

- Övervakning av plattformen: AED utnyttjar kunskap om kundens Azure-fotavtryck och intern telemetri från mer än 20 Azure-tjänster för att konfigurera bildskärmar med specifika tröskelvärden relaterade till kapacitet, prestanda (t.ex. svarstid), anslutning (t.ex. behörighetsfel) eller tillgänglighet. Vissa Azure-tjänster kan undantas. Kunden kan begära en lista över de tjänster som omfattas från sin kontoadministratören för kundnöjdhet (CSAM) eller AED-teamet under introduktionen. AED kommer att täcka upp till sju (7) ömsesidigt överenskomna övervakningsscenarier, som definieras som en uppsättning Azure-resurser som driver en specifik åtgärd. Bildskärmar och inställda tröskelvärden utnyttjar Microsoft Azure's konfidentiella telemetri och kommer inte att delas eller exponeras för kunden. Dessa scenarier kommer att definieras under introduktionsperioden på 60 dagar för AED. Kunden måste delta fullt ut i definitionsprocessen och tillhandahålla allt efterfrågat material. Bildskärmar kommer att vara redo för testning inom 30 dagar efter introduktionsperiodens slut. När bildskärmstesten är klar och Microsoft indikerar för kunden att bildskärmarna är live, tillhandahåller AED täckning dygnet runt för att svara och bedöma alla bildskärmar som löser ut baserat på det tröskelvärde som Microsoft ställt in genom den medföljande funktionen "Krishantering ledd av tekniker", som definieras ovan. Om kunden inte har skapat ett supportärende, med hjälp av Problem Resolution Support ("PRS") som anges i tjänstebeskrivningen som det hänvisas till i kundens Arbetsorder för det identifierade problemet, kommer AED-teamet att begära att kunden skapar ett supportärende för att underlätta begränsningsåtgärder.
- Extra noggrann hantering av avbrott i plattform: Under ett Azure-deklarerat avbrott, definierat som ett avbrott som påverkar flera kunder och deklarerats som ett avbrott på Azure-portalen, kommer AED att tillhandahålla skräddarsydd kommunikation till föridentifierade kundkontakter för att hålla dem informerade om situationen och ge information om hur avbrottet kan påverka dem allt eftersom den blir tillgänglig. På begäran av kunden kommer AED att samarbeta med kunden för självbegränsande åtgärder som att redundansväxla till en annan tillgänglighetszon om det är lämpligt.
- Global Know-Me-support för Krishantering ledd av tekniker: Utökad global, kundanpassad täckning för funktionen "Krishantering ledd av tekniker" som definieras i avsnittet ovan tillhandahålls för att möjliggöra en mer skräddarsydd och konsekvent upplevelse utanför primära öppettider. Denna utökade upplevelse kan utvidgas till andra funktioner efter behov. "Know-Me" definieras som kunskap om kundens affärssammanhang och miljö med målet att driva på snabbare incidentbegränsning och förbättra kundens övergripande Azure-supportupplevelse.

### 3. AED förutsättningar och antaganden

Utöver de förutsättningar och antaganden som beskrivs i kundens Arbetsorder baseras Microsofts leverans av tjänster, som beskrivs i denna Bilaga, på följande förutsättningar och antaganden:

- a) Microsofts utförande av AED-tjänsterna är beroende av kundens samarbete, aktiva deltagande och slutförande av tilldelade ansvarsområden inom utsatt tid.
- b) Kunden ska upprätthålla en aktiv serviceplan för Microsoft Enterprise Support och Azure Rapid Response-avtal under hela denna Bilagas giltighetstid.
- c) Alla funktioner är endast tillgängliga på engelska.
- d) Leveransen kommer att ske på distans om inte annat avtalats skriftligen. För överenskomna besök på plats som inte förskottsbetalats, kommer Microsoft att fakturera kunden för rimliga rese- och boendekostnader.
- e) Om en incident inte är isolerad till kundens organisation utan påverkar en större del av Azure-miljön kommer servicetekniska resurser inte att kunna prioritera återställningen av tjänsten.
- f) AED-täckning omfattar inte lokal teknik, användarenheter, Microsofts klientprogramvara eller identitets- och autentiseringsteknik.
- g) Kundens rätt till AED-tjänster, enligt beskrivningen i denna Bilaga, förutsätter efterlevnad av de allmänna villkoren i Arbetsordern och denna Bilaga.
- h) AED-tjänster är avsedda att stödja kundens användning av de Registrerade prenumerationerna. Microsoft kommer endast att tillhandahålla dessa tjänster för kundens interna affärsändamål. Microsoft kommer inte att tillhandahålla dessa tjänster till kundens kunder.
- i) AED tillhandahåller inte support för kod som inte härrör från Microsoft eller någon kod som har anpassats av Microsoft, kunden eller en tredjepartsleverantör.

### Microsoft Cybersecurity Incident Response

**Incidentrespons med Microsoft cybersäkerhet Microsoft (Cybersecurity Incident Response, "MSCIR"):** Tillhandahåller global utredning och vägledning för att hjälpa till att utvärdera cyberattackens omfattning, begränsa incidenten och återställa kritiska system, med alternativ för support på plats och/eller på distans. Dessa tjänster bidrar till att minska risken för riktade cyberattacker och begränsa de skador som orsakas av en säkerhetskris. Microsoft Incident Response måste köpas som ett separat tillägg till ett befintligt Unified Support-avtal. Omfattningen av MSIR-åtagandet kommer att definieras vid tidpunkten för incidenten.

Under vissa brådskande omständigheter kan kunden begära och auktorisera Microsoft att påbörja leveransen av MSCIR-tjänsterna innan kunden köper MSCIR-tjänsten eller lägger till ytterligare timmar till en befintlig MSCIR-tjänst ("Tilläggsavtal"). Oavsett om något motsäggande anges, om kunden ger Microsoft behörighet att påbörja arbetet innan Tilläggsavtalet har tecknats, samtycker kunden till att (a) vidta alla sådana åtgärder som rimligen är nödvändiga för att teckna Tilläggsavtalet så snart som möjligt (b) förbli fullt ansvarsskyldig och betala för de tjänster som utförts innan Tilläggsavtalet tecknats och som fakturerats av Microsoft (c) Microsoft ansvarar inte för några handlingar eller utelämnanden relaterade till det auktoriserade arbetet som inträffar före tecknandet och kunden påtar sig alla relaterade risker.

Ytterligare information relaterad till MSCIR-uppdrag (t.ex. prissättning och arbetets omfattning) eller information om proaktiva erbjudanden är tillgänglig via din kontoadministratör för kundnöjdhet (Customer Success Account Manager, CSAM).

## 2.4 Support i flera länder

### Översikt över supporttjänster i flera länder

Tillsammans med Microsoft Unified Enterprise Support-tjänster ger Support i flera länder dig support på flera supportplatser, enligt beskrivningen i din Arbetsorder (eller, om flera, respektive Arbetsorder). Beskrivningen av supportstrukturen för flera länder följer nedan:

- **Värd:** Det här är supportplatsen för vilken du har tecknat avtal för Microsoft Unified Support Bas i din Arbetsorder.
- **Downstream:** Detta är en supportplats, som angetts i din Arbetsorder, där du ska få Microsoft Unified Enterprise Support-tjänster, som skiljer sig från Vård-platsen, och har rätt till de tjänster du köper för den platsen.

### Så här köper du tjänsten

Denna USSD beskriver de Supporttjänster för flera länder som är tillgängliga. De specifika tjänster och relaterad kvantitet, om tillämpligt, kommer att anges i den associerade Arbetsordern efter supportplats.

Tjänsterna som beskrivs häri kan levereras till din(a) supportplats(er) som anges i Arbetsordern för Värden och, som kan vara, allokerade av Värden, som en del av ditt Microsoft Unified Enterprise Support-avtal med följande ändringar:

- **Baspakettjänster:** Om inget annat anges, kommer Baspakettjänster (de som betecknas med en "✓") att vara tillgängliga för dina angivna supportplatser eller som allokerats som supportplats(er) av Värden på Vårdens Arbetsorder.
- **Reaktiva tjänster:** Reaktiva tjänster kan tillhandahållas på distans till andra platser än och inklusive Värden.
- **Hantering av leveranser av tjänst (Service Delivery Management, SDM):** Som anges i din Arbetsorder kan SDM levereras till utsedd(a) Vård- och Nedströms supportplats(er). Tillgängligheten av SDM-tjänster som är inkluderade i ditt Baspaket kommer att tilldelas av Värden och hanteras av Vårdens kontoadministratör för kundnöjdhet. SDM-leveransen är begränsad till Vårdens plats öppettider. Ytterligare SDM-tjänster kan behövas vid köp av ytterligare tjänster eller utökade tjänster och lösningar.
  - **Ytterligare SDM:** Ytterligare SDM-resurser kan köpas för Vårdens supportplatser eller Nedströms, enligt vad som anges i en Arbetsorder, och kommer att levereras till den angivna supportplatsen. Beroende på resurstillgänglighet och ovanstående.

Tillgång till valfria tjänster (de som betecknas med ett "+" i supporttabellerna ovan) är följande:

- **Proaktiva tjänster**
  - Du kan vara tillhandahållas proaktiva tjänster, vars kvantitet kommer att visas på din Arbetsorder och vara tillgängliga på den/de supportplats(er) som anges i din Arbetsorder,
  - Proaktiva tjänster för plats med skatteundantag kommer att identifieras i Arbetsordern för det nedströmsavtalet.

- **Support av teknikerådgivare (Support Technology Advisor, STA):** STA-tjänster kommer att vara tillgängliga på den/de supportplats(er) som anges i din Arbetsorder.
- 
- **Underhållstjänster – Grundorsaksanalys:** Köpta tjänster kommer att vara tillgängliga för personal på utsedd(a) supportplats(er).
- **Utökade tjänster och lösningar:** Alla utökade tjänster och lösningar kan köpas för användning på antingen Värden eller Nedströms supportplatser. I mån av tillgång. Andra begränsningar kan gälla.
- Andra köpta supporttjänster kommer att vara tillgängliga på den/de supportplats(er) som anges i din Arbetsorder.

### Ytterligare villkor för support i flera länder

Utöver de allmänna villkor som beskrivs häri och i din Arbetsorder, baseras vår leverans av tjänster, enligt beskrivningen häri, på följande förutsättningar och antaganden:

- Vi kan tillåta att personal på icke-utsedd(a) supportplats(er) deltar i proaktiva fjärrtjänster som har köpts för Värden eller en Nedströms supportplats och som anges i Arbetsordern. Sådant deltagande kommer att tillåtas enligt Microsofts gottfinnande.
- Proaktiva krediter kan endast växlas mellan supportplatser för Vård och Nedströms som anges på din Arbetsorder, med undantag för vad som anges nedan. All växling kommer att slutföras baserat på aktuella valutor och kurser för proaktiva krediter på respektive supportplats. Aktuella kurser kan tillhandahållas av din representant för Microsoft-tjänster. All växling som resulterar i fraktionerade proaktiva krediter kommer att avrundas uppåt till närmaste enhet. Proaktiva krediter får inte växlas till eller från undantagna länder.
- Kunden ska vara ensam ansvarig för eventuell skattskyldighet som uppstår på grund av distribution eller växling av köpta supporttjänster mellan Vård och Nedströms supportplats(er).
- Ändringar eller växling av tjänster som görs under Arbetsorderns löptid kan kräva skriftlig överenskommelse.
- **Enhetligt faktureringsystem** och **delad fakturering** är utformade för att ge våra kunder mer flexibilitet, bekvämlighet och kontroll över sina transaktioner. Vårt enhetliga faktureringsystem förbättrar effektiviteten och noggrannheten i fakturerings- och beskattningsprocessen, medan vår funktion för delad fakturering gör det möjligt att dela upp transaktioner på flera fakturor baserat på olika kriterier såsom produkttyp, leveransdatum eller kundplats

### 2.5 Ytterligare allmänna villkor

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

- Reaktiva tjänster för Baspaket tillhandahålls på distans till de platser där dina utsedda supportkontakter finns. Alla tjänster tillhandahålls via fjärranslutning till din anläggning i det land som anges i din Arbetsorder, om inget annat meddelas skriftligen.
- Reaktiva tjänster för Baspaket tillhandahålls på engelska och kan, om tillgängligt, ges på ditt språk. Alla andra tjänster tillhandahålls på det språk som talas där Microsoft-tjänsterna tillhandahålls eller på engelska, om inget annat har överenskommits skriftligen.

- Vi tillhandahåller support för alla versioner av kommersiellt utgivna, allmänt tillgängliga Microsoft-produkter och Onlinetjänster som du har köpt baserat på deklarerade licensregistreringar och avtal och/eller ID för faktureringskonto i bilaga A till din Arbetsorder och som anges i Produktvillkoren som publiceras av Microsoft från tid till annan på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller på någon efterföljande webbplats som Microsoft anger) om inget annat anges i en Arbetsorder, en Bilaga till den här Beskrivningen av Unified Enterprise Support Services eller som särskilt exkluderats i din onlinesupportportal på <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Support ges inte för förhandsutgivna produkter och betaprojekter utom när detta har angetts i en bifogad bilaga.
- Alla tjänster, inklusive extra tjänster som inköps som en del av och under en Supportarbetsorders giltighetstid, förverkas om de inte utnyttjas under tillämplig Arbetsorders giltighetstid.
- Schemaläggning av tjänster är beroende av tillgängligheten på resurser, och workshoppar kan ställas in om minimiantalet deltagare inte anmäls.
- Vi kan komma åt ditt system via fjärranslutning för att analysera problemen på din begäran. Vår personal har endast åtkomst till de system som godkänns av dig. För att vi ska kunna använda fjärranslutningshjälp måste du ge oss tillämplig åtkomst och nödvändig utrustning.
- För vissa tjänster kan krävas att vi lagrar, behandlar och har åtkomst till dina kunddata. När vi gör det använder vi teknik som är godkänd av Microsoft som följer våra policyer och processer för dataskydd. Om du begär att vi använder teknik som inte har godkänts av Microsoft, förstår du och samtycker till att du ensam är ansvarig för integriteten och sekretess för din kunddata och att Microsoft inte tar något ansvar i samband med användning av teknik som inte är godkänd av Microsoft.
- *Om du begär annullering av en tidigare planerad tjänst måste annulleringen göras minst 14 dagar i förväg för att förekommande fall få full återbetalning av nämnda tjänst i.*
- *Alla annulleringar av den tidigare planerade tjänsten som görs 6 till 13 dagar i förväg kommer att medföra en kostnad på 50 % av tjänstens kostnad.*
- *Varje annullering som görs 5 dagar eller mindre före den tidigare schemalagda tjänsten kommer att medföra en kostnad på 100 % av tjänstens kostnad*
- Vid köp av ytterligare tjänster kan vi begära att tjänstleveranshantering inkluderas för att underlätta leverans.
- Om du beställde en typ av tjänst och önskar byta ut den till en annan typ av tjänst, kan du ansöka om motsvarande värde för en alternativ tjänst, om den är tillgänglig och avtalad med din serviceleveransresurs.
- Vissa tilläggstjänster kanske inte är tillgängliga i ditt land. Kontakta din tjänstleveransresurs för närmare information.
- Du samtycker till att all kod som inte tillhör Microsoft och som du ger oss åtkomst till är kod som du äger.
- Tjänsterna kan omfatta Services Deliverables, rådgivning och vägledning som rör kod som ägs av dig eller av Microsoft, eller direkt tillhandahållande av andra supporttjänster.

- Vid tillhandahållande av reaktiva tjänster tillhandahåller Microsoft ingen annan kod än exempelkod.
- Du ansvarar för alla risker som är förknippade med implementering av kod som tillhandahålls av Microsoft vid utförandet av supporttjänster och ansvarar för alla tester, kontroller, kvalitetssäkringar, efterlevnad av lagar, förordningar eller standarder, underhåll, driftsättning och andra rutiner som är förknippade med kod som tillhandahålls av Microsoft vid utförandet av supporttjänster helt eller delvis, i din Microsoft-miljö eller i vilken som helst annan implementering.
- Det kan finnas minimikrav gällande plattformar för de köpta tjänsterna.
- Tjänster kan eventuellt inte vidarebefordras till dina kunder.
- För överenskomna besök på plats som inte betalas i förväg fakturerar vi dig för rimliga rese- och boendekostnader.
- GitHub supporttjänster tillhandahålls av GitHub, Inc., ett helägt dotterbolag till Microsoft Corporation. Oaktat eventuella motstridiga lydelse i din Arbetsorder kommer GitHubs sekretesspolicy som finns tillgänglig på [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) och GitHubs dataskyddstillägg och säkerhetsbilaga som finns på [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) att gälla för din upphandling av GitHubs supporttjänster.
- Du samtycker till att vi kan skicka information till dina användare till en giltig och aktiv företags-e-postadress avseende produkter och funktioner, med innehåll som identifieras som säkerhetsuppdateringar, nyhetsbrev, bloggar, säkerhetsgenomgångar, tjänstekommunikation och liknande dokumentation. Dina användare ska ha rätt mekanism för att välja bort sådan kommunikation.
- Ytterligare förutsättningar och antaganden kan anges i relevanta bilagor.

## 2.6 Ditt ansvar

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

- Du ska utse en namngiven supporttjänstadministratör som ansvarar för att leda ditt team och hantera all din supportverksamhet och interna processer för att skicka in begäran avseende supportincidenter till oss.
- Om du köpt supporttjänster för flera länder, måste du utse en namngiven supporttjänstadministratör för din Vård-supportplats som ansvarar för att leda ditt lokala team och hantera hela din lokala supportverksamhet och interna processer för att skicka in begäranden om supportincidenter till oss. Och du kan behöva utse en namngiven supporttjänstadministratör på andra supportplatser.
- Du kan utse namngivna kontakter för reaktiv support, efter behov, som ansvarar för att skapa begäran om support via Microsofts supportwebbplats eller per telefon. Molnadministratörer för dina molnbaserade tjänster kan också skicka in begäran om molnsupport via de tillämpliga supportportalerna.
- För supportfrågor för tjänster via Internet måste molnadministratörer, för dina molnbaserade tjänster, skicka supportförfrågningar via tillämplig supportportal för online-tjänster.

- När en servicebegäran skickas in ska dina kontakter för reaktiv support ha grundläggande kunskaper om problemet som har uppstått och förmågan att återskapa problemet för att kunna hjälpa Microsoft att diagnostisera och prioritera problemet. Dessa kontaktpersoner bör också vara kunniga i de Microsoft-produkter som stöds och din Microsoft-miljö för att hjälpa till att lösa systemproblem och att hjälpa Microsoft att analysera och lösa serviceförfrågningar.
- Vid inlämning av en tjänsteförfrågan kan det krävas av dina kontakter för reaktiv support att de utför en problemdefinition och lösningsåtgärder enligt vad som begärs av oss. Detta kan omfatta att göra nätverksspår, samla in felmeddelanden, ta fram konfigurationsinformation, ändra produktkonfigurationer, installera nya versioner av programvaran eller nya komponenter eller att ändra processer.
- Du samtycker till att samarbeta med oss för att planera användningen av tjänsterna baserat på de tjänster du har köpt.
- Du samtycker till att meddela oss om eventuella ändringar av namngivna kontakter som anges i din Arbetsorder.
- Du ansvarar för att säkerhetskopiera data och för att rekonstruera förlorade eller ändrade filer som uppstår till följd av katastrofala fel. Du ansvarar även för att implementera de nödvändiga processerna för att skydda integritet och säkerhet för programvaran och dina data.
- Du samtycker, där det är möjligt, till att svara på kundtillfredsställelseundersökningar som vi då och då har gällande tjänsterna.
- Du ansvarar för eventuella resor och kostnader som dina anställda eller underleverantörer ådrar sig.
- Du kan bli ombedd av din tjänstleveransresurs att uppfylla andra skyldigheter som är specifika för tjänsten du har köpt.
- När molntjänster används som en del av denna support måste du antingen köpa eller ha en befintlig prenumeration eller ett dataabonnemang för den tillämpliga onlinetjänsten.
- Du samtycker till att skicka in begäran om proaktiva tjänster och utökade tjänster och lösningar, tillsammans med nödvändiga eller tillämpliga data senast 60 dagar före datum för upphörande för den tillämpliga Arbetsordern.
- Du samtycker till att tillhandahålla vårt serviceteam som behöver vara på plats, rimlig tillgång till telefon och höghastighetsanslutning till Internet samt åtkomst till dina interna system och diagnosverktyg, om tillämpligt.



© 2023 Microsoft Corporation. Med ensamrätt. Användning eller distribution av detta material utan uttryckligt medgivande från Microsoft Corp. är strängt förbjuden.

Microsoft och Windows är antingen registrerade varumärken som tillhör Microsoft Corporation i USA och/eller andra länder.

Namnen på faktiska företag och produkter som nämns häri kan vara deras respektive ägares varumärken.