

Beskrivning av Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

Juli 2024

Innehållsförteckning

1 Om detta dokument	3
2 Kundnöjdhet och supporttjänster	4
2.1 Så här köper du tjänsten	4
2.2 Flex-avdrag	5
2.3 Beskrivning av Microsoft Unified Enterprise Support Services	5
Reaktiva tjänster	12
Framgångshanteringstjänster	14
2.4 Utökade lösningar	15
Tjänstefunktioner och leverans	29
Tjänstebegränsningar och undantag	29
Tjänsteefterlevnad och omfattning	29
2.5 Support i flera länder	31
Översikt över supporttjänster i flera länder	31
Så här köper du tjänsten	32
Ytterligare villkor för support i flera länder	32
2.6 Ytterligare villkor	33
Bilaga A: Tabeller över typer av allvarlighetsgrad	36
Bilaga B: Framgångshanteringstjänster	42

1 Om detta dokument

Beskrivningen av Microsoft Unified Enterprise Support Services innehåller information om de supporttjänster du kan köpa från Microsoft. Det är viktigt att du läser beskrivningarna av de tjänster som du köper, inklusive eventuella förutsättningar, friskrivningar, begränsningar och kundansvar. Tjänsterna du köper visas i Enterprise Services-arbetsordern (Arbetsordern) eller i annat Statement of Services som refererar till och införlivar detta dokument.

Observera att alla tjänster som beskrivs i detta dokument är inte tillgängliga globalt. För att förstå vilka tjänster du kan köpa i din region ska du kontakta din Microsoft-representant. Tillgängliga tjänster kan ändras utan föregående meddelande.

2 Kundnöjdhet och supporttjänster

Microsoft Unified Enterprise Support Services (supporttjänster) är en omfattande uppsättning supporttjänster som hjälper dig att påskynda din resa mot molnet, optimera dina IT-lösningar och använda teknik som förverkligar nya affärsmöjligheter i IT-livscykeln alla stadier. Våra supporttjänster är skraddarsyddas för att uppfylla dina specifika behov och hjälper dig att få ut det mesta av din Microsoft-investering. Våra supporttjänster omfattar:

- **Proaktiva tjänster:** Dessa tjänster är utformade för att förbättra tillståndet i din IT-infrastruktur och IT-verksamhet.
- **Framgångshanteringstjänster:** Denna tjänst är utformad för att underlätta planering och implementering.
- **Problemlösningstjänster:** Dessa tjänster tillhandahåller prioriterad problemlösning dygnet runt för att minimera driftavbrott och säkerställa snabb respons.

2.1 Så här köper du tjänsten

Supporttjänsterna finns tillgängliga som ett Baspaket, med proaktiva tjänster och utökade lösningar som du kan köpa inom ramen för ett befintligt Baspaket-avtal med hjälp av Enterprise Services-arbetsordern. Detaljerad information om varje paket beskrivs nedan:

- **Baspaket:** Detta paket omfattar våra grundläggande supporttjänster.
- **Proaktiva tjänster:** Dessa omfattar ytterligare supporttjänster som kan läggas till ovanpå Baspaketet vid behov.
- **Utökade lösningar:** Dessa omfattar djupgående supportupplevelser och lösningar som kan läggas till ovanpå Baspaketet vid behov.

Observera att tjänsterna som du kan köpa inom ramen för ett befintligt Baspaket-avtal finns på Enterprise Services-arbetsordern. Om du har frågor om vilka tjänster du kan köpa ska du kontakta din Microsoft-representant.

Tabell 1 – definitioner av supporttjänster

Artikel	Definition
Baspaket	En kombination av proaktiva och reaktiva tjänster samt framgång- och leveranshanteringstjänster som stödjer de Microsoft-produkter och/eller nättjänster som används i ditt företag.
Proaktiva tjänster	Ytterligare supporttjänster, inklusive proaktiva tjänster, kan läggas till i ditt Baspaket under Arbetsorderns period och markeras med ett "+" i detta avsnitt.
Utökade 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 detta avsnitt.

Support i flera länder

Support i flera länder ger dig support på flera supportplatser, enligt beskrivningen i din Arbetsorder (eller, om flera, respektive Arbetsorder). Unified Enterprise Support kan omfatta support i flera länder vid behov och om det anges i din Arbetsorder. Du kan läsa mer om support i flera länder i avsnitt 2.5.

2.2 Flex-avdrag

Flex-avdrag är en flexibel del av listpriset för ditt Baspaket som kan användas för inköp av proaktiva tjänster, utökade lösningar, proaktiva krediter eller anpassade proaktiva tjänster vid tidpunkten för köpet av tjänsterna. Din Microsoft-representant kan ge dig mer information om hur du använder Flex-avdrag med ditt avtal.

Följande villkor gäller för allokeringen av ditt Flex-avdrag:

- **Proaktiva krediter eller Anpassade proaktiva tjänster:** 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.
- **Årlig allokering:** Flex-avdrag allokeras på årsbasis och alla tjänster för vilka Flex-avdrag har tillämpats måste utnyttjas under den tillämpliga årsperioden.
- **Framgångshanteringstjänster:** Flex-avdrag får inte användas för hanteringstjänster för leverans av tjänster, enligt definitionen häri.
- **Växling av tjänster:** Om du beställde en typ av tjänst med Flex-avdrag och önskar växla 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.
- **Tidsgräns för tilldelning:** Alla tillgängliga Flex-avdrag måste ha allokerats när kontraktet undertecknas, annars kommer de att förverkas.

2.3 Beskrivning av Microsoft Unified Enterprise Support Services

I detta avsnitt beskrivs kombinationen av de tjänster som utgör ditt supporttjänstpaket. Här finns också en lista över tjänster som kan läggas till i ditt Baspaket eller senare under avtalsperioden. En del av ditt Baspaket omfattar ett Flex-avdrag som används för att lägga till proaktiva tjänster (markerade med "+"), tjänster för utökade lösningar och/eller Anpassade proaktiva tjänster till ditt Baspaket. Tjänster som ingår i Baspaketet är markerade med en "✓" i detta avsnitt. Våra supporttjänster omfattar:

- **Proaktiva tjänster:** Dessa tjänster hjälper till att förebygga problem i din Microsoft-miljö och schemaläggs för 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:** Dessa tjänster används för utvärderingar och granskningar av nuvarande infrastruktur, data, program och säkerhetsmiljö för att underlätta planeringen av åtgärder, uppgradering, migrering, distribution eller lösningsimplementering baserat på dina önskade resultat.

Tabell 2 – typer av planeringstjänster

Typer av planeringstjänster	Planera
<ul style="list-style-type: none"> • Teknikdemonstration: Detta uppdrag syftar till att ge bevis så att kunden kan bedöma genomförbarheten av en föreslagen teknisk lösning. Beviset kan vara utformat som fungerande prototyper, dokument och utformningar, men är vanligtvis inte slutprodukter redo för produktion. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • 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 lösningsarkitekturer 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. 	+

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

Implementeringstjänster

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

Tabell 3 – typer av implementeringstjänster

Typer av implementeringstjänster	Planera
<ul style="list-style-type: none"> • Onboardingstjänster: Tillhandahåller kortsiktig hjälp med distribution, migrering, uppgradering och funktionsutveckling. Detta kan omfatta planering och validering av teknikdemonstration eller produktionsbelastning med Microsoft-produkter. 	+

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

Underhållstjänster

Underhållstjänster syftar till att förebygga problem i din Microsoft-miljö och schemaläggs vanligtvis före tjänsteleveransen för att säkerställa resurstillgänglighet.

Tabell 4 – typer av underhållstjänster

Typer av underhållstjänster	Planera
<ul style="list-style-type: none"> Utvärdering på begäran: En automatiserad utvärderingsplattform online som analyserar och utvärderar implementeringen av din Microsoft-teknik med logganalyser. Utvärderingar på begäran omfattar begränsad teknik. För att använda denna utvärderingstjänst måste du ha en aktiv Azure-tjänst med tillräckliga databegränsningar för att tjänsten för utvärdering på begäran ska kunna användas. Microsoft kan tillhandahålla hjälp för den första konfigureringen 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. Observera att utvärderingar på plats är eventuellt inte tillgängliga överallt. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Utvärderingsprogram: Denna utvärdering utvärderar design, teknisk implementering, drift eller ändringshantering avseende din Microsoft-teknik jämfört med Microsofts rekommenderade metoder. Vid utvärderingens utgång arbetar en Microsoft-resurs direkt med dig för att åtgärda eventuella problem och tillhandahåller en rapport som innehåller den tekniska utvärderingen av din miljö. Rapporten kan innehålla en åtgärdsplan. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Offlineutvärdering: Denna tjänst tillhandahåller 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proaktiv övervakning: Denna tjänst tillhandahåller övervakningsverktyg för teknisk drift och rekommendationer för att finjustera dina hanteringsprocesser för serverincidenter. Den hjälper dig att skapa incidentmatriser, genomföra granskningar av allvarliga incidenter och att utforma sammansättningen av ett varaktigt tekniskt team. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proactive Operations Programs (POP): Denna tjänst tillhandahåller en granskning tillsammans med din personal av processer för planering, design, implementering eller drift jämfört med Microsofts 	+

Typer av underhållstjänster	Planera
rekommenderade metoder. Granskningen görs antingen på plats eller på distans av en Microsoft-resurs.	
<ul style="list-style-type: none"> • Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service): Denna tjänst tillhandahåller 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. 	+

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

Optimeringstjänster

Optimeringstjänster syftar till att hjälpa kunder att uppnå optimal användning av deras teknikinvestering. Dessa tjänster kan omfatta fjärradministrering av molntjänster, optimering av slutanvändares införande av Microsoft-produkters funktioner och säkerställa stark säkerhet och identitet.

Tabell 5 – typer av optimeringstjänster

Typer av optimeringstjänster	Planera
<ul style="list-style-type: none"> • Tjänster för införande: Supporttjänster för införande tillhandahåller en rad 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 strategi för införande kring personalsidan av förändringen. Kunderna har åtkomst till resurser med expertis, kunskap och Microsofts tillhörande rekommenderade metoder för att stödja deras program för införande. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Utvecklingsinriktade tjänster: Vi erbjuder tjänster för att hjälpa din personal skapa, distribuera och underhålla program skapade med Microsoft-teknik. Dessa tjänster omfattar: <ul style="list-style-type: none"> ○ DevOps Capability Assessment: En utvärdering som hjälper kunder att förstå nuvarande kapacitet under hela livscykeln för lansering av programvara och att snabbt identifiera möjligheter till förbättring baserat på Microsoft DevOps-metoder. ○ 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. Den säljs som en mängd timmar som anges på din Arbetsorder. ○ Developer Platform Advisory: Tillhandahåller vägledning för att utnyttja Microsofts utvecklingsplattform till fullo, påskynda utvecklingshastighet, 	+

Typer av optimeringstjänster	Planera
molninförande och digital omvandling. Den säljs som en mängd timmar som anges på din Arbetsorder.	
<ul style="list-style-type: none"> Hantering av IT-tjänster: Våra moderna tjänster för hantering av IT-tjänster 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. Dessa tjänster kan levereras genom rådgivning på plats, på distans eller genom workshops 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. Tjänster för hantering av IT-tjänster kan ingå i ett skräddarsytt program av supporttjänster, tillgängliga mot en extra avgift och definieras i en bilaga som finns i din Arbetsorder. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Säkerhetstjänster: Microsofts portfölj av säkerhetslösningar inkluderar fyra fokusområden: molnsäkerhet och identitet, mobilitet, utökat skydd av information och säker infrastruktur. Våra säkerhetstjänster hjälper kunder att förstå hur man skyddar och skapar innovation i sin IT-infrastruktur, sina program och data mot interna och externa hot. Dessa tjänster kan ingå i ett skräddarsytt program av supporttjänster, tillgängliga mot en extra avgift och definieras i en bilaga som finns i din Arbetsorder. 	+

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

Utbildningstjänster

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

Tabell 6 – typer av utbildningstjänster

Typer av utbildningstjänster	Planera
<ul style="list-style-type: none"> Utbildning på begäran: 	✓

Typer av utbildningstjänster	Planera
Tillgång till en samling utbildningsmaterial online och onlinelabb från ett digitalt workshopbibliotek som har utvecklats av Microsoft.	
<ul style="list-style-type: none"> Webbsändningar: Tillgång till Microsofts värdbaseerade utbildningssessioner i en rad ämnen angående support och Microsofts teknik som visas live online. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Hackathons: Denna tjänst underlättar utbildning om innovativa sätt på vilka kunder kan använda sin Microsoft-teknik för att effektivt ta itu med specifika utmaningar i verksamheten. Detta uppnås via interaktiva, aktivitetsbaserade tjänster som använder verkliga eller kundspecifika scenarier. Dessa tjänster uppmuntrar kunder att vara en del av ett snabbt och iterativt samarbete med teknikexperter för att hitta kreativa lösningar som passar deras behov. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Genomgångar av tekniska uppdateringar Återkommande genomgångar som gör att kunder (om de tittar på alla utgåvor) kan få information om de senaste tilläggen till och kommande ändringar av deras molnimplementeringar. Det gör att de kan använda nya möjligheter för att öka produktiviteten eller avlägsna hinder för att utöka den nuvarande användningen till alla användare. Tillhandahålls på distans av en Microsoft-tekniker. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Chalk Talks: Dessa är vanligtvis interaktiva sessioner på en dag som täcker ämnen om produkter och support. Formatet är antingen en föreläsning eller en demonstration. De tillhandahålls live av en Microsoft-resurs, antingen personligen eller online. 	+

Typer av utbildningstjänster	Planera
<ul style="list-style-type: none"> Workshops: Våra workshopssessioner med teknisk utbildning på avancerad nivå är tillgängliga för en rad olika ämnen om support och Microsoft-teknik. De tillhandahålls av en Microsoft-resurs, antingen personligen eller online. Workshops kan köpas per deltagare eller som en dedikerad session till ditt företag, enligt vad som anges på din Arbetsorder. Observera att workshops kan spelas in efter att korrekt förhandsmeddelande och samtycke har tillhandahållits (och för vissa regioner, med ytterligare uttryckligt skriftligt tillstånd). 	+

✓ – Ingår i ditt Baspaket.

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

Ytterligare proaktiva tjänster

Tabell 7 – typer av ytterligare proaktiva tjänster

Typer av ytterligare proaktiva tjänster	Planera
<ul style="list-style-type: none"> Anpassade proaktiva tjänster (underhålls-, optimerings- och utbildningstjänster) Denna tjänst tillhandahåller ett avgränsat uppdrag med Microsoft-resurser för att tillhandahålla tjänster under kundens ledning, personligen eller online, som inte beskrivs någon annanstans i detta dokument. Dessa uppdrag omfattar tjänster av typen underhåll, optimering eller utbildning. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Support av teknikrådgivare: Vår tjänst för anpassad teknikutvärdering stödjer kundernas verksamhetsmål, inklusive med inte begränsat till optimering, införande och support av arbetsbelastning. Den tillhandahålls av en Microsoft-resurs och kan inkludera en plan och teknisk vägledning anpassad till kundens miljö och verksamhetsmål. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Designated Engineering (DE): Dessa är utvalda och resultatdrivna lösningar som är baserade på rekommenderade metoder och principer från Microsoft som hjälper att påskynda tiden till värde. En huvudexpert arbetar i nära samarbete med ditt team för att tillhandahålla djupgående teknisk vägledning och utnyttjar andra Microsoft-experter vid behov för att hjälpa till med distribution och/eller optimering av dina Microsoft-lösningar. Dessa tjänster som sträcker sig från utvärdering och planering, till kompetenshöjning och design, och konfiguration och implementering. 	+

Typer av ytterligare proaktiva tjänster	Planera
<p>Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ett giltigt Unified Support Services-avtal krävs för att begära DE-tjänster. Om ditt avtal löper ut eller sägs upp, avslutas också din DE-tjänst på samma datum. ○ DE-tjänster är tillgängliga under vanlig kontorstid (9.00 till 17.30 lokal standardtid) utom 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 som anges i din Arbetsorder. ○ DE-tjänster tillhandahålls huvudsakligen på distans, såvida inte ett skriftligt avtal för besök på plats har gjorts i förväg. För överenskomna besök på plats som inte betalas i förväg faktureras du för rimliga rese- och boendekostnader. 	

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

Tabell 8 – typer av andra proaktiva tjänster

Annan proaktiv	Planera
<ul style="list-style-type: none"> ● Proaktiva krediter: Proaktiva krediter är inlösbara tjänster angivna i krediter i din Arbetsorder. Du kan lösa in dessa krediter mot en eller flera specificerade ytterligare tjänster enligt beskrivningarna i detta dokument och till aktuella priser som tillhandahålls av din Microsoft-representant. Efter att du har valt den ytterligare tjänsten drar vi av värdet för den tjänsten från ditt creditsaldo, 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 onlinetjänster som för närvarande omfattas av support, såvida inget annat framgår av din Arbetsorder. Observera att all reaktiv support levereras på distans.

Tabell 9 – typer av reaktiva tjänster

Typer av reaktiva tjänster	Planera
<ul style="list-style-type: none"> ● Rådgivande support: 	✓

Typer av reaktiva tjänster	Planera
<p>Hjälp med åtkomst till eller vägledning om den optimala konfigurationen eller tillämpningen av delar av Microsoft-teknik.</p> <p>Vår rådgivande support tillhandahåller råd, riktning och insikter om bästa praxis för att använda komponenter i Microsoft-teknik, hjälper dig att undvika vanliga konfigurationsfel och förbättra prestandan hos dina komponenter och tjänster. Det är viktigt att observera att våra rådgivande tjänster inte omfattar arkitekturdesign, utveckling av lösningar eller skräddarsydda anpassningar. Denna tjänst tillhandahålls via e-post, chatt eller telefon med beskrivande kunskapsbaserade artiklar och levereras med rimliga ansträngningar.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Problemlösningssupport: <p>Tjänster för problemlösningssupport har utformats för att hjälpa dig att felsöka specifika problem, felmeddelanden eller funktioner som inte fungerar som avsett för Microsoft-produkter.</p> <p>Du måste skapa en incidentbegäran för att komma åt dessa tjänster. Du kan antingen påbörja en incident via telefon eller genom att skicka in en begäran online. Observera att begäranden om support för tjänster och produkter som inte omfattas av den tillämpliga supportportalen för tjänster online hanteras via onlineportalen för Microsoft-tjänster. De är föremål för allvarlighetsgraderna som anges i bilaga A.</p> <p>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 allvarlighetsgraden ändras när en incident pågår om inverkan på verksamheten kräver det.</p> <p>Vår rådgivande support tillhandahåller råd, riktning och insikter om bästa praxis för att använda komponenter i Microsoft-teknik, hjälper dig att undvika vanliga konfigurationsfel och förbättra prestandan hos dina komponenter och tjänster. Det är viktigt att observera att våra rådgivande tjänster inte omfattar arkitekturdesign, utveckling av lösningar eller skräddarsydda anpassningar. Denna tjänst tillhandahålls via e-post, chatt eller telefon med beskrivande kunskapsbaserade artiklar och levereras med rimliga ansträngningar.</p> <p>På din begäran kan vi samarbeta med teknikleverantörer från tredje part för att hjälpa till att lösa komplexa problem som rör produktinteroperabilitet med flera leverantörer. Det är dock den tredje partens ansvar att tillhandahålla support för sin produkt.</p> <p>Termen "Första samtalssvar" definieras som den första icke-automatiserade kontakten via telefon eller e-post. Definitionerna av allvarlighetsgrad och Microsofts uppskattade initiala svarstider beskrivs närmare i incidentresponstabellerna nedan.</p> <p>*Hänvisa till typerna av allvarlighetsgrad vid incidenter för reaktiv support i bilaga A för mer information.</p>	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Hantering av reaktiv support: 	<p>✓</p>

Typer av reaktiva tjänster	Planera
<p>Vår hantering av reaktiv support ger en överblick över supportincidenter för att driva på snabba lösningar och supportleverans av hög kvalitet. Framgångshanteringstjänster användas för hantering av reaktiv support för alla supportförfrågningar.</p> <p>Hänvisa till incidentresponstabellerna ovan för mer information om allvarlighetsgrader vid incidenter. För incidenter med allvarlighetsgrad B och C är tjänsten tillgänglig på kundens begäran under kontorstid till en 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.</p> <p>För utökad täckning utanför kontorstid kan du köpa ytterligare timmar för hantering av reaktiv support.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Grundorsaksanalys: <p>Om du uttryckligen begära det innan en incident avslutas 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. Observera att grundorsaksanalys är endast tillgänglig för vissa av Microsoft-tekniker och kan medföra en tilläggsavgift.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> • Tillägg för hantering av reaktiv support: <p>Du kan köpa ytterligare timmar för att erhålla hantering av reaktiv support. Våra resurser arbetar på distans och levererar tjänsten under kontorstid i den tidszon som har avtalats skriftligen. Denna tjänst levereras på engelska och kan (om tillgängligt) tillhandahållas på ditt språk. Observera att denna tjänst är föremål för tillgänglighet av Microsoft-resurser.</p>	+

✓ – Ingår i Baspaketet.

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

Framgångshanteringstjänster

Tabell 10 – framgångshanteringstjänster

Framgångshanteringstjänster	Planera
<ul style="list-style-type: none"> • Framgångshanteringstjänster: Dessa tjänster ingår i ditt avtal, såvida inget annat anges häri eller i din Arbetsorder. Framgångshanteringstjänster tillhandahålls digitalt och av en utsedd kontoadministratör för kundnöjdhet. Dessa resurser kan arbeta på distans eller på plats i dina lokaler. 	✓

Framgångshanteringstjänster	Planera
<p>*Hänvisa till bilaga B för mer information om framgångshanteringstjänster och resultaten.</p>	

✓ – Ingår i Baspaketet.

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

2.4 Utökade lösningar

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

Tabell 11 – typer av utökade lösningar

Tjänst	Planera
<p>• Enhanced Designated Engineering (EDE):</p> <p>Vår anpassade tjänst tillhandahåller ett djupt och kontinuerligt tekniskt engagemang för kunder med komplexa scenarier. Detta erbjudande är inriktat på att matcha dina behov och resultat genom att tillhandahålla en utvald tekniker som kommer att bygga upp en djup kunskap om din miljö eller lösning och stödja dina verksamhetsmål, inklusive, men inte begränsat till, optimering, införande eller support av arbetsbelastning. Du kan köpa EDE-tjänster som fördefinierade erbjudanden eller som samlade anpassade timmar som kan användas för att leverera omfattningsbestämda proaktiva tjänster.</p> <p>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 det önskade resultatet. Dessa erbjudanden inkluderar nödvändiga inbyggda fördefinierade proaktiva tjänster.</p> <p>EDE-tjänster fokuserar på följande områden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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, workshops och riskbedömningsprogram). ○ Hjälpa till med att få dina distributions- och verksamhetsaktiviteter i linje med dina planerade och aktuella implementeringar av Microsoft-teknik. 	+

Tjänst	Planera
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <p>Resurser allokeras, prioriteras och tilldelas utifrån en överenskommelse mellan parterna under ett inledande möte och dokumenteras som en del av din tjänsteleveransplanering, oavsett hur EDE köps in. Kunder som har avtal för flera länder måste tilldela EDE:n till en plats när avtalet tecknas, innan tjänsteleveransplaneringen.</p> <p>Observera följande tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Du måste ha ett aktuellt Unified Support Services-avtal för att få hjälp med dina EDE-tjänster. Om ditt Unified Support Services-avtal löper ut eller sägs upp, avslutas din EDE-tjänst på samma datum. ○ EDE-tjänster tillgängliga under vanlig kontorstid (9.00 till 17.30 lokal standardtid utom 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. <ul style="list-style-type: none"> ● Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE): <p>Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE) är 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 tillhandahålls 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.</p>	

Tjänst	Planera
<p>Fokusområdena för REDE-tjänster omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Genomföra ett inledande möte för att diskutera prioriteringar och rekommendationer. Resultaten av detta möte dokumenteras i din tjänsteleveransplan. ○ Delta i lösningen av supportincidenter av allvarlighetsgrad 1 och allvarlighetsgrad A. ○ Delta i lösningen av supportincidenter av andra allvarlighetsgrader på din begäran. ○ Arbeta i samarbete med dina resurser för hantering av framgångs- och 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. <ul style="list-style-type: none"> ● Reaktiva tjänster <p>Våra tekniker utvecklar och bibehåller en djupgående kunskap om hur du använder våra produkter och onlinetjänster i din miljö. De använder den kunskapen i sina aktiviteter gällande lösning av supportincidenter.</p> <p>Våra tekniker ger Microsofts supporttekniker information om användningen av våra produkter och onlinetjänster i din miljö. De tillhandahåller också avancerad felsökningsexpertis för att underlätta snabb lösning av supportincidenter. När det är tillgängligt för de Microsoft-produkter och onlinetjänster som är involverade genomför våra tekniker grundorsaksanalys av kritiska incidenter med inverkan på verksamheten och ge rekommendationer om hur liknande problem kan reduceras i framtiden. Dessutom kan REDE-teknikerna ta in ytterligare tekniska resurser efter behov.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Proaktiva tjänster <p>Våra tekniker dokumenterar och delar rekommendationer för användningen 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar 	

Tjänst	Planera
<p>För att kunna använda REDE-tjänster måste du ingå och ha ett Unified Support-avtal. Om ditt Unified Support Services-avtal 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.</p> <p>REDE-tjänster tillgängliga under vanlig kontorstid (9.00 till 17.30 lokal standardtid utom helgdagar och veckoslut). De levereras till de angivna supportplatserna där sådana tjänster köpts enligt vad som anges i din Arbetsorder. REDE-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.</p> <p>Observera att REDE-tjänsterna ändrar inte svarstiderna för reaktiva supportincidenter som gäller genom andra Microsoft-supporterbjudanden som du har rätt till.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ditt ansvar <p>För att optimera fördelarna med dina REDE-tjänster måste du uppfylla följande skyldigheter. Underlåtenhet att uppfylla dessa skyldigheter kan leda till att tjänsten försenas eller kan hindra vår förmåga att utföra tjänster.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ Initiera begäran om incidentsupport och delta aktivt med oss vid diagnos och lösning av supportincidenter. ○ Vara administratör för din miljö. ○ Tillhandahålla felsökningsinformation (t.ex. för felsökning och spårning av loggfiler). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Unified Enhanced Response: <p>Unified Enhanced Response (UER) ger snabbare reaktiv support för kundens produkter och molntjänster från Microsoft med snabbare dirigerings för alla incidenter i kritiska situationer ("crit sits"). Microsoft tilldelar resurser från Enhanced Incident Management-teamet om utsetts till kunden för utökad hantering av reaktiva incidenter. Kunder kan köpa Unified Enhanced Response utöver deras basavtal för Unified Enterprise Support eller lägga till det när som helst under giltighetstiden för ett aktivt basavtal för Unified Enterprise Support.</p>	+

Tjänst	Planera
<p>För att få UER-support för kundens Microsoft-produkter och molntjänster måste de skicka in en incident via telefon eller webben. Om kunden öppnar en incident av allvarlighetsgrad 1 eller A skickas kundens begäranden om problemlösningssupport automatiskt med den utökade svarstiden och Enhanced Incident Management-teamet tilldelas automatiskt för incidenthantering.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Enhanced Incident Management: <p>Enhanced Incident Management-tjänsten är tillgänglig dygnet runt, alla dagar i veckan för alla begäranden 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 lösningsresurserna 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 Enhanced Incident Management-teamet som utsetts till kunden kan nås direkt via e-post dygnet runt och säkerställer fortsatt tekniskt förlopp genom att förse kunden med frekventa status- och eskaleringsuppdateringar och en åtgärdsplan.</p> <p>För alla incidenter med allvarlighetsgrad 1 kommer någon i Enhanced Incident Management-teamet att genomföra en granskning av incidenthanteringen med kunden, kontoadministratören för kundnöjdhet och andra medlemmar i kundens kontoteam med målet att stärka kundens verksamhet och förebygga framtida avbrott och problem. Under mötet tillhandahåller en medlem i Enhanced Incident Management-teamet en översikt över incidentrespons, inklusive områden med framgång och områden som kräver förbättring. De arbetar med kundens kontoadministratör för kundnöjdhet (CSAM) gällande rekommenderade åtgärder för att proaktivt reducera framtida fall och stärka kundens lösningsstabilitet och motståndskraft.</p> <p>Grundorsaksanalys (RCA) är tillgänglig för viss Microsoft-teknik och kan medföra en tilläggsavgift. RCA är inte inkluderad i Unified Enhanced Response men kan begäras från kundens CSAM eller av medlemmar i Enhanced Incident Management-teamet under incidenten. En medlem i Enhanced Incident Management-teamet informerar kunden under incidenten om en RCA är tillgänglig för den påverkade Microsoft-tekniken och om en tilläggsavgift tillkommer för att utföra RCA:n. De arbetar med kundens CSAM för att påbörja RCA:n om den är</p>	

Tjänst	Planera
<p>tillgänglig och uttryckligen begärs av kunden innan incidenten avslutas. Kunden ansvarar för att i samarbete med Microsofts team tillhandahålla material som loggfiler, nätverksspårningar eller andra diagnostiska utdata som behövs för att genomföra RCA:n.</p> <p>För säkerställa att kundens Enhanced Incident Management-teamet har grundläggande kunskap om kundens mål och miljö måste kunden tillhandahålla dokumentation om så begärs och delta i onboardingaktiviteter under de första 60 dagarna av avtalsperioden.</p> <p>Observera att dessa resurser arbetar på distans. Enhanced Incident Management-tjänsten levereras på engelska, kinesiska och japanska. I detta erbjudande ingår ingen leverans av Enhanced Incident Management-tjänster för begränsad region, om medborgarskap eller godkända leveransresurser krävs.</p> <p>UER:s reaktiva tjänster hjälper till att lösa problem i kundens 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 kundens Arbetsorder. All reaktiv support levereras på distans.</p> <p>Förutom de behovsbaserade reaktiva tjänsterna ingår ett visst antal timmar för hantering av reaktiv support och tjänsteleveranshantering av ditt Enhanced Incident Management-team och din CSAM. De kan användas för onboardingaktiviteter, kvartalsvisa möten med en medlem från Enhanced Incident Management-teamet och genomgångar efter incidenter av 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 tjänsteleveranshantering från kundens Enhanced Incident Management-team och kontoadministratör för kundnöjdhet. UER behöver endast köpas för värdlandets plats om kunden har ett enhetligt avtal för flera länder. Som en reaktiv utökad lösning kan alla UER-tjänster tillhandahållas på distans till andra platser än och inklusive Värden. Timmarna för framgångs- och tjänsteleveranshantering som ingår tilldelas av Värden och hanteras av Vårdens kontoadministratör för kundnöjdhet.</p>	

Tjänst	Planera
<p>*Hänvisa till typerna av allvarlighetsgrad vid incidenter för Unified Enhanced Response i bilaga A för mer information.</p>	
<p>• Rapid Response:</p> <p>Rapid Response ger snabbare reaktiv support för kundens Microsoft Azure-komponenter genom att dirigera supportincidenter till tekniska experter och vid behov skicka uppdrag till molntjänstens driftsteam. För att få Rapid Response-tjänster för kundens Microsoft Azure-komponenter måste kunden anmäla en incident via den tillämpliga serviceportalen för molntjänsten. Kundens supportförfrågningar om problemlösning dirigeras direkt till supporttekniker för Rapid Response som har molntjänstexpertis. Även om incidenter kan kräva insatser från standardproduktsupporttekniker för att lösas, behåller Rapid Response-teamet huvudansvaret för incidenterna dygnet runt alla årets dagar. Hänvisa till tabellen nedan för responstider för problemlösningssupport för kundens Azure-komponenter. Dessa tider ersätter eventuella förväntade supportresponstider i Baspaketet. Snabb respons omfattar inte Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Testbas för M365 eller Microsoft Mesh.</p> <p>Köp av Rapid Response är beroende av resurstillgänglighet. Konsultera kundens kontoadministratör för kundnöjdhet för information om tillgänglighet.</p> <p>*Hänvisa till typerna av allvarlighetsgrad vid incidenter för Rapid Response i bilaga A för mer information.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>
<p>• Microsoft Azure Event Management (AEM):</p> <p>Microsoft Azure Event Management (AEM) tillhandahåller utökad support för kunder under planerade, kritiska affärshändelser. AEM-teamet erbjuder proaktiv och reaktiv support för att säkerställa att händelsen löper utan problem.</p> <p>Som en del av aktiviteterna före händelsen kommer AEM utvärdera och bekanta sig med din lösning, identifiera möjliga problem och risker som påverkar drifttid och stabilitet, och granska kapacitet och motståndskraft på Azure-plattformen. AEM kommer att utvärdera kundens lösning under utvärderingsperioden före händelsen och skriftligen meddela identifierade risker till kunden. AEM-teamet är tillgängligt dygnet runt under händelsens tidsperiod för support.</p> <p>Vi betraktar en kritisk affärshändelse som omfattas som en tidsbestämd, kundförväntad aktivitet som utgör en stor risk/påverkan för kunden. Sådana händelser kräver högre</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Tjänst	Planera
<p>servicetillgänglighet och prestanda. Exempel på sådana händelser omfattar förutsägbar hög belastning på en befintlig lösning, implementering av en ny funktion i en befintlig Azure-lösning, implementering av en ny lösning i Azure och migrering från en lokal molnleverantör eller annan molnleverantör till Azure.</p> <p>AEM stöder kundens kritiska affärshändelser som använder Microsoft Azure's kärntjänster. En Azure-lösning definieras som en uppsättning Azure-prenumerationer med konsekventa konfigurationsmönster och direkta beroenden mellan tjänster, som alla uppnår ett enskilt verksamhetsmål. Varje händelse omfattar en enskild Azure-lösning hos kunden. Azure-lösningarnas omfattning bestäms innan händelsen. Om kundens kritiska affärshändelse omfattar flera än en Azure-lösning kan ytterligare händelser behöva köpas. AEM förbehåller sig rätten att utvärdera komplexiteten och arbetsbelastningen i kundens miljö vilket säkerställer en skräddarsydd strategi för support och bedömning.</p> <p>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 det förväntade behovet om det är längre än fem (5) kalenderdagar i följd.</p> <p>Azure Event Management (AEM) är föremål för resurstillgänglighet. Support levereras inte förutom för kritiska affärshändelser som har schemalagts i förväg och bekräftats skriftligen minst sex 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. Kontakta din kontoadministratör för kundnöjdhet för information om tillgänglighet.</p> <p>AEM är endast tillgängligt för kunder som har lösningar i Azure Public Cloud. AEM är inte tillgängligt för kunder som har Azure-molnmiljöer för myndigheter eller nationella enheter. AEM-support kan inte uppfylla speciella krav på begränsad åtkomst för att endast tillhandahålla tjänsten till medborgare från eller baserade i ett Citizen Alliance Support-land. AEM-leverans är endast tillgänglig på engelska och erbjuder inga supporttjänster på lokalt språk.</p> <p>*Hänvisa till typerna av allvarlighetsgrad vid incidenter för Azure Event Management i bilaga A för mer information.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • O365 Engineering Direct: 	<p style="text-align: center;">+</p>

Tjänst	Planera
<p>Tillhandahåller utökad support för grundläggande arbetsbelastningar i din produktionsklient eller klienter för Microsoft Office 365. Denna tjänst omfattar prioriterad tillgång till teamet med Office 365-tekniker.</p> <p>Tjänsten är tillgänglig för den angivna klienten eller de angivna klienterna mot en extra avgift och definieras i en bilaga som hänvisas i kundens Arbetsorder.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Developer Support: <p>Developer Support tillhandahåller 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.</p> <p>Tjänsten levererar omfattande support och hjälper kunder att påskynda deras digitala innovation, molninförande och utvecklarberedskap. Den tillhandahållna vägledningen hjälper till att påskynda utvecklingshastighet och rationalisera DevSecOps-metoder med de senaste verktygen och teknikerna, modernisera program för att förbättra effektivitet och affärspotential och ge stöd till utvecklingsteam genom deras resa mot molninförande med en omfattande framgångsplan.</p> <p>Developer Support är tillgängligt mot en tilläggsavgift.</p> 	<p>+1</p>
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: <p>Ger kunderna prioriterad åtkomst till ett utsett GitHub-supportteam och en namngiven GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). Tjänsten omfattar också kvartalsvisa granskningar som erbjuder proaktiv vägledning baserad på hälsokontroller och analys av ärenden.</p> 	<p>+</p>
<ul style="list-style-type: none"> Verksamhetskritisk support: <p>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. Tjänsten erbjuder ett anpassat program med supporttjänster och är tillgänglig mot en tilläggsavgift och definieras i en bilaga som hänvisas i din Arbetsorder.</p> <p>För att stödja din SfMC-tjänster måste du ha ett nuvarande Unified Support Services-avtal. Om ditt Unified Support Services-avtal löper ut eller sägs upp, avslutas din SfMC-tjänst på samma datum.</p> 	<p>+</p>

Tjänst	Planera
<ul style="list-style-type: none"> Azure Engineering Direct (AED): <p>Översikt och omfattning</p> <p>Azure teknisktjänst direkt (Azure Engineering Direct, AED) ger utökad support för kundens Microsoft Azure-produktionsmiljö och inkluderar prioriterad åtkomst direkt till Azure-tjänsternas teknikteam.</p> <p>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 Azure's ledande tekniker. Detta gör det möjligt för AED att ge kunden råd om teknik och leverera en skräddarsydd upplevelse för att bättre uppfylla deras tekniska affärsbehov.</p> <p>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 här efter för "Registrerade prenumerationer".</p> <p>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.</p> <p>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 avsnitten Funktioner som tillhandahålls till alla AED-kunder och Utökade funktioner, som definieras nedan som Kunder med utökade funktioner. Alla andra kunder har endast rätt till de funktioner som anges i avsnittet Funktioner som tillhandahålls till alla AED-kunder.</p> <p>Onboarding och omfattade produkter</p> <p>Under Arbetsorderns första sextio (60) dagar kommer AED att samarbeta med kunden för att bekanta sig med kundens Registrerade</p> 	<p style="text-align: center;">+</p>

Tjänst	Planera
<p>prenumerationer. Aktiviteter under de första sextio dagarna är begränsade till introduktion (onboarding) och identifiering för att bygga upp kunskap om kundens affärsmässiga 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.</p> <p>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.</p> <p>Reaktiva scenarier</p> <p>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.</p> <p>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 hänvisa i kundens Arbetsorder.</p> <p>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.</p> <p>Funktioner som tillhandahålls till alla AED-kunder:</p> <p>Direct Engineering Interface: Målet med dessa tjänster är att främja och underlätta trängande kundbehov med teknik för att prioritera reparationer och påskynda införande.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Rådgivning med Azure Engineering.</u> AED kommer att samarbeta med kundens molndriftsteam för att driva positiva resultat på projekt inom de Registrerade prenumerationer, 	

Tjänst	Planera
<p>grundat på en förståelse för deras fotavtryck på Azure för att frigöra kunder och förkorta tid till åtgärd.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Krishantering ledd av tekniker.</u> Om Azure Rapid Response-supportteknikerna har eskalerat en incident till AED, kommer AED att samarbeta med Azures 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. ○ <u>Koordinera problemhantering.</u> 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 Azures 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. <p>Acceleration av verksamhetsresultat: Dessa aktiviteter driver kundens affärs mål över Azurens ekosystem för att hjälpa till att påskynda kundens värdet förverkligande med målet att förbättra avkastningen på investeringen (return on investment, ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Leverans av proaktiva serviceförbättringsplaner.</u> AED kommer att samarbeta med kunden för att ta itu med utmaningar som kunden står inför genom analys av framväxande trender i samarbete med Azures 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. 	

Tjänst	Planera
<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Support för kundens kritiska projekt.</u> AED kommer att samarbeta med andra Microsofts kundanpassade roller och Azures teknikteam för att påskynda värderealiserings 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 teknikblockerare där så är möjligt och minska tid till åtgärd för eskalerade incidenter. ○ <u>Satsa på användbara insikter och fördjupa kundkunskap och expertis i Azures leveransteam.</u> Inom kundens alla Registrerade prenumerationer kommer AED att utbilda Azure-supportleveransteam för kundens verksamhets- och teknikbehov för att möjliggöra en skraddarsydd upplevelse med målet att uppfylla kundens verksamhetskrav, driva på snabbare incidentbegränsning och förbättra kundens övergripande upplevelse av Azure-support. ○ <u>Synpunkter från kund.</u> 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. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Övervakning av plattformen:</u> AED utnyttjar kunskap om kundens Azure-fotavtryck och intern telemetri från mer 	

Tjänst	Planera
<p>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 övervakningsscenarioer, 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 scenarioer 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Hantering av plattformsavbrott:</u> Under ett Azure-deklarerat avbrott, definierat som ett avbrott som påverkar flera kunder och deklarerat 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. ○ <u>Global Know-Me-support för Krishantering ledd av tekniker:</u> Utökad global, kundanpassad täckning för funktionen "Krishantering ledd av tekniker" som definieras i avsnittet 	

Tjänst	Planera
<p>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.</p> <p>Förutsättningar och antaganden</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsofts utförande av AED-tjänsterna är beroende av kundens samarbete, aktiva deltagande och slutförande av tilldelade ansvarsområden inom utsatt tid. ○ Kunden ska upprätthålla en aktiv serviceplan för Microsoft Enterprise Support och Azure Rapid Response-avtal under hela giltighetstiden för denna bilaga. <p>Tjänstefunktioner och leverans</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Alla funktioner är endast tillgängliga på engelska. ○ 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. <p>Tjänstebegränsningar och undantag</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ AED-täckning omfattar inte lokal teknik, användarenheter, Microsofts klientprogramvara eller identitets- och autentiseringsteknik. <p>Tjänsteefterlevnad och omfattning</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kundens rätt till AED-tjänster, enligt beskrivningen i denna bilaga, förutsätter efterlevnad av de allmänna villkoren i Arbetsordern och denna bilaga. ○ 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. 	

Tjänst	Planera
<ul style="list-style-type: none"> ○ Vi tillhandahåller inte support för kod som inte härrör från Microsoft eller någon kod som har anpassats av Microsoft, kunden eller en tredjepartsleverantör. <p>*Tabellen i bilaga B innehåller funktionerna och avgifterna för olika typer av kunder.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft Cybersecurity Incident Response (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft Cybersecurity Incident Response (MSCIR): Tillhandahåller global utredning och vägledning för att hjälpa till att utvärdera omfattningen av cyberattacker, bygga upp motståndskraft och skydda mot potentiella cyberattacker. Dessa tjänster bidrar till att minska risken för riktade cyberattacker och begränsa de skador som orsakas av en säkerhetskris. MSCIR måste köpas som ett separat tillägg till ett befintligt Unified Support-avtal eftersom den inte ingår i Unified Enterprise-baspaketet. Vid tidpunkten för incidenten tar Microsoft med kunden för att definiera den specifika omfattningen för att ta itu med och hantera cyberattacken. Under vissa brådskande omständigheter kan kunden begära och auktorisera Microsoft att påbörja leveransen av MSCIR-tjänsterna innan kunden köper tjänsten eller definierar omfattningen på MSCIR-tjänsten ("MSCIR-avtal"). Oavsett om något motsägande anges, om kunden ger Microsoft behörighet att påbörja arbetet innan MSCIR-avtalet har undertecknats, samtycker kunden till att (a) vidta alla sådana åtgärder som rimligen är nödvändiga för att verkställa MSCIR-avtalet så snart som möjligt (b) förbli fullt ansvarsskyldig och betala för de tjänster som utförts innan MSCIR-avtalet verkställs och som fakturerats av Microsoft och (c) Microsoft inte ansvarar för några handlingar eller utelämnanden relaterade till det auktoriserade arbetet som inträffar före undertecknandet 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 (CSAM). 	+

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

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

2.5 Support i flera länder

Översikt över supporttjänster i flera länder

Vår support i flera länder erbjuder hjälp på olika supportplatser enligt respektive Arbetsorder. Nedan följer mer information om strukturen på support i flera länder:

- **Värd:** Det här är supportplatsen för vilken du har tecknat avtal för Microsoft Unified Support-baspaketet i din Arbetsorder.
- **Downstream:** Detta är en supportplats som anges i din Arbetsorder, och som inte är platsen för Värd, där du har rätt till att få Microsoft Unified Enterprise Support-tjänster baserat på tjänsterna som du har köpt för den platsen.

Så här köper du tjänsten

Detta dokument beskriver de supporttjänster för flera länder som är tillgängliga. De specifika tjänsterna och relaterad kvantitet, om tillämpligt, anges i den associerade Arbetsordern efter supportplats.

Tjänsterna som beskrivs häri kan levereras till dina supportplatser som anges i Arbetsordern för Värden och, som kan vara, allokerade av Värden. Detta är en del av ditt Microsoft Unified Enterprise Support-avtal med följande ändringar:

- **Baspakettjänster:** Om inget annat anges, kommer Baspakettjänster (betecknas med en "✓") att vara tillgängliga för dina angivna supportplatser eller som allokerats som supportplatser av Värden på Vårdens Arbetsorder.
- **Reaktiva tjänster:** Dessa tjänster kan tillhandahållas på distans till andra platser än och inklusive Värden.

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

- **Proaktiva tjänster:**
 - Du kan tillhandahållas proaktiva tjänster, vars kvantitet kommer att visas på din Arbetsorder och vara tillgängliga på supportplatserna som anges i din Arbetsorder.
 - Proaktiva tjänster för plats med skatteundantag identifieras i Arbetsordern för det Downstream-avtalet.
 - **Support Technology Advisor (STA):** STA-tjänster är tillgängliga på supportplatserna som anges i din Arbetsorder.
- **Underhållstjänster – grundorsaksanalys:** Köpta tjänster är tillgängliga för personal på utsedda supportplatser.
- **Utökade lösningar:** Alla utökade lösningar kan köpas för användning på antingen Vårdens supportplatser eller Downstream-supportplatser. Andra begränsningar kan gälla.
- **Andra köpta supporttjänster:** De är tillgängliga på supportplatserna som anges i din Arbetsorder.

Ytterligare villkor för support i flera länder

Utöver de allmänna villkor som beskrivs i detta dokument och i din Arbetsorder, baseras leveransen av våra tjänster på följande förutsättningar och antaganden:

- **Proaktiva tjänster på distans:** Vi kan tillåta att personal på icke-utsedda supportplatser deltar i proaktiva tjänster på distans som har köpts för Värden eller en Downstream-supportplats och som anges i Arbetsordern. Microsoft förbehåller sig rätten att tillåta sådant deltagande.
- **Växling av proaktiva krediter:** Proaktiva krediter kan endast växlas mellan supportplatser för Vård- och Downstream-platser som anges på din Arbetsorder, med undantag för vad som anges nedan. All växling utförs baserat på aktuella valutor och kurser för proaktiva krediter på respektive supportplats. Aktuella kurser kan tillhandahållas av din Microsoft-representant. 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.
- **Skatteskylldighet:** Kunden är ensam ansvarig för eventuell skatteskylldighet som uppstår på grund av distribution eller växling av köpta supporttjänster mellan Vård- och Downstream-supportplatser.
- **Tjänsteändringar eller växlingar:** Ändringar eller växling av tjänster som görs under Arbetsorderns löptid kan kräva skriftlig överenskommelse.

- **Enhetligt faktureringsystem och delad fakturering:** Dessa funktioner 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. Vår funktion för delad fakturering gör det möjligt att dela upp transaktioner på flera fakturor baserat på olika kriterier såsom produkttyp, leveransdatum eller kundplats.

2.6 Ytterligare villkor

Förutsättningar och antaganden för Unified Support Services

Unified Support-tjänster tillhandahålls utifrån följande förutsättningar och antaganden.

- **Reaktiva tjänster för Baspaketet:** Dessa tjänster tillhandahålls på distans till de platser där dina utsedda supportkontakter finns. Alla andra tjänster tillhandahålls på distans till dina anläggningar i det land som anges i din Arbetsorder, om inget annat meddelas skriftligen.
- **Tjänsternas språk:** Reaktiva tjänster för Baspaketet 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 överenskommit skriftligen.
- **Produkter som stöds:** Vi tillhandahåller support för alla versioner av kommersiellt utgivna, allmänt tillgängliga Microsoft-produkter och Onlinetjänster som du har köpt. Detta är 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.
- **Pilotprodukter, förhandsutgivna produkter och betaprojekter:** Supporttjänster kan, från tid till annan, omfatta erbjudanden med förhands-, beta- eller pilotversioner av tjänster, som erbjuds av Microsoft för valfri utvärdering (varje är en "Pilotversion"). Ditt deltagande i Pilotversioner är valfritt och tillhandahålls till dig med föremål för villkoren för professionella tjänster inom Microsofts Produktvillkor som redan finns i ditt Avtal. Det är föremål för ytterligare villkor som är tillämpliga för Pilotversioner. Alla Pilotversioner finns inte på alla platser.
- **Tjänsteutnyttjande:** Alla tjänster, inklusive extra tjänster som inköps som en del av och under en Supportarbetsorders giltighetstid, förverkas om de inte utnyttjas under giltighetstiden i tillämplig Arbetsorder.
- **Schemaläggning av tjänster:** Schemaläggning av tjänster är beroende av tillgängligheten på resurser och workshops kan ställas in om minimiantalet deltagare inte uppnås.
- **Fjärråtkomst:** 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.
- **Kunddata:** För vissa tjänster kan krävas att vi lagrar, behandlar och har åtkomst till dina kunddata. När vi gör det använder vi teknik som är godkänd av Microsoft som följer våra policyer och processer för dataskydd. Om du begär att vi använder teknik som inte har godkänts av Microsoft, förstår du och samtycker till att du ensamt är ansvarig för integriteten och sekretess för din kunddata och att Microsoft inte tar något ansvar i samband med användning av teknik som inte är godkänd av Microsoft.
- **Annuleringspolicy:** Om du begär annullering av en tidigare planerad tjänst måste den göras minst 14 dagar i förväg för att förekommande fall få en full återbetalning. Annulleringar som görs 6 till 13 dagar i förväg medför en kostnad på 50 % av tjänstens kostnad. Annulleringar som görs 5 dagar eller mindre i förväg medför en kostnad på 100 % av tjänstens kostnad

- **Ytterligare tjänster:** Vid köp av ytterligare tjänster kan vi begära att framgångs- och tjänsteleveranshantering inkluderas för att underlätta leverans. Vissa tilläggstjänster kanske inte är tillgängliga i ditt land. Kontakta din tjänsteleveransresurs för närmare information.
- **Utbyte av tjänst:** Om du beställde en typ av tjänst och önskar byta ut den till en annan typ kan du ansöka om motsvarande värde för en alternativ tjänst, om den är tillgänglig och avtalad med din tjänsteleveransresurs.
- **Åtkomst till kod:** 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 slutprodukter, rådgivning och vägledning för tjänster som rör kod som ägs av dig eller av Microsoft, eller direkt tillhandahållande av andra supporttjänster.
- **Reaktiva tjänster:** 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, distribution och andra metoder 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 distribution.
- **Plattformskrav:** Det kan finnas minimikrav gällande plattformar för de köpta tjänsterna.
- **Tjänsteleverans:** 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:** Dessa tillhandahålls av GitHub, Inc., ett helägt dotterbolag till Microsoft Corporation. Oaktat eventuella motstridiga lydelse i din Arbetsorder kommer GitHubs sekretesspolicy och GitHubs dataskyddstillägg och säkerhetsbilaga att gälla för din upphandling av GitHub-supporttjänster.
- **Användarkommunikation:** 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:** Dessa kan anges i relevanta bilagor.

2.7 Dina skyldigheter

Dina skyldigheter:

Förutom de som anges i tillämpliga bilagor har du följande ansvarsområden. Underlåtenhet att uppfylla dessa skyldigheter kan leda till att tjänsten försenas:

- **Supporttjänstadministratör:** Du ska utse en namngiven supporttjänstadministratör som leder ditt team och hanterar alla supportaktiviteter, t.ex. interna processer för att skicka in begäran avseende supportincidenter till oss.
- **Supporttjänster i flera länder:** Om du köper supporttjänster i flera länder ska du utse en namngiven supporttjänstadministratör för din Vård-supportplats. Personen leder ditt lokala team och hanterar alla supportaktiviteter, t.ex. interna processer för att skicka in begäran avseende supportincidenter till oss. Du kan också behöva utse en namngiven supporttjänstadministratör på andra supportplatser.
- **Kontakter för reaktiv support:** Du kan efter behov utse namngivna kontakter för reaktiv support som skapar begäran om support via Microsofts supportwebbplats eller per telefon.

Molnadministratörer för dina molnbaserade tjänster kan också skicka in begäran om molnsupport via de relevanta supportportalerna.

- **Begäranden om support för onlinetjänster:** Molnadministratörer måste skicka in begäranden om support för onlinetjänster via den tillämpliga portalen för onlinesupport.
- **Skicka in tjänstebegäran:** När en tjänstebegäran skickas in ska dina kontakter för reaktiv support ha grundläggande kunskaper om problemet som har uppstått och förmågan att återskapa problemet. Detta hjälper Microsoft att diagnostisera och prioritera problemet. Dessa kontakter 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.
- **Problemdefinition och lösning:** När en tjänstebegäran skickas in kan det krävas av dina kontakter för reaktiv support att de utför åtgärder för problemdefinition och lösning enligt vad som begärs av oss. Detta aktiviteter kan omfatta att göra nätverksspår, samla in felmeddelanden, ta fram konfigurationsinformation, ändra produktkonfigurationer, installera nya versioner eller komponenter av programvara eller att ändra processer.
- **Tjänstplanering:** Du samtycker till att samarbeta med oss för att planera användningen av tjänsterna baserat på de tjänster du har köpt.
- **Uppdateringar av kontakter:** Du samtycker till att meddela oss om eventuella ändringar av namngivna kontakter som anges i din Arbetsorder.
- **Datahantering:** Du ansvarar för att säkerhetskopiera data och för att rekonstruera förlorade eller ändrade filer som uppstår till följd av katastrofala fel. Du måste även implementera de nödvändiga processerna för att skydda integritet och säkerhet för programvara och dina data.
- **Feedback:** Du samtycker, till där det är möjligt, att svara på kundnöjdhetsundersökningar som vi regelbundet utför gällande tjänsterna.
- **Kostnader:** Du ansvarar för eventuella resor och kostnader som dina anställda eller underleverantörer ådrar sig.
- **Ytterligare skyldigheter:** Din tjänsteleveransresurs kan be dig att uppfylla andra skyldigheter som är specifika för tjänsten som du har köpt.
- **Molntjänster:** 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.
- **Begäranden om proaktiva tjänster:** Du samtycker till att skicka in begäranden om proaktiva tjänster och utökade lösningar, tillsammans med nödvändiga eller tillämpliga data senast 60 dagar före datum för upphörande för den tillämpliga Arbetsordern.
- **Åtkomst:** Du samtycker till att tillhandahålla vårt tjänsteleveransteam på plats rimlig tillgång till telefon och höghastighetsanslutning till internet samt åtkomst till dina interna system och diagnosverktyg, om tillämpligt.

Bilaga A: Tabeller över typer av allvarlighetsgrad

Denna bilaga innehåller en rad tabeller som ger en visuell representation av typer av och nivåer på allvarlighetsgrader för incidenter. Observera att dessa tabeller är tillägg och är avsedda att ge ytterligare insikter om nivåerna på allvarlighetsgrader för incidenter. De ska användas tillsammans med huvudtexten för en omfattande förståelse om ämnet.

Reaktiv support – typer av allvarlighetsgrader

Hänvisa till de olika allvarlighetsgraderna i tabellen nedan för problemlösningssupport:

Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p>Allvarlighetsgrad 1</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-komponenter¹</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 situation² tilldelad</p> <p>Kontinuerlig hjälp dygnet runt³</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 runt³</p> <p>Snabb tillgång och respons</p> <p>Rapportering via telefon eller online</p>
<p>Allvarlighetsgrad A</p> <p>Kritiskt affärssystem försämrat:</p> <p>Betydande förlust eller försämring av tjänster</p> <p>Behöver åtgärdas inom en timme</p>	<p>Första samtalssvar inom en timme eller mindre</p> <p>Övervakning av kritiska situationer²</p> <p>Kontinuerlig hjälp dygnet runt²</p>	<p>Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla kontinuerliga åtgärder dygnet runt³</p> <p>Snabb tillgång och respons</p> <p>Rapportering via telefon eller online</p>
<p>Allvarlighetsgrad B</p> <p>Måttlig påverkan på verksamheten:</p> <p>Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt</p> <p>Behöver åtgärdas inom två timmar (kontorstid)⁴</p>	<p>Första samtalssvar inom två timmar</p> <p>Hjälp endast under kontorstid⁴</p>	<p>Lämpliga resurser sätts in för att stödja Microsofts åtgärder</p> <p>Åtkomst och svar från ändringskontrollinstansen inom fyra timmar (kontorstid)</p> <p>Rapportering via telefon eller online</p>

Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p>Allvarlighetsgrad C</p> <p>Mindre inverkan på verksamheten:</p> <p>Kundens verksamhet fungerar till stor del med kortare eller inga avbrott i tjänsterna</p> <p>Behöver åtgärdas inom fyra timmar (kontorstid)⁴</p>	<p>Första samtalssvar inom fyra timmar</p> <p>Hjälp endast under kontorstid⁴</p>	<p>Korrekt kontaktinformation till ärendeansvarig</p> <p>Svar inom 24 timmar</p> <p>Rapportering via telefon eller online</p>

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

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

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

⁴ Med kontorstid avses vanligtvis 09.00 till 17.30 lokal standardtid utom helgdagar och veckoslut. Kontorstiden kan variera något beroende på land.

Unified Enhanced Response – typer av allvarlighetsgrader

Hänvisa till de olika allvarlighetsgraderna i tabellen nedan för problemlösningssupport:

Unified Enhanced Response – allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p>Allvarlighetsgrad 1</p> <p>Kritiskt affärssystem ur funktion: Verksamhet riskeras. Fullständig förlust av en kritisk applikation eller lösning. Behöver åtgärdas omedelbart</p>	<p>Azure-komponenter¹ - Första samtalssvar inom 15 minuter eller tidigare</p> <p>Alla andra produkter och tjänster – Första samtalssvar inom 30 minuter eller tidigare</p> <p>Högre incidentchef² tilldelas automatiskt</p> <p>Kontinuerlig hjälp dygnet runt³</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 runt³</p> <p>Snabb tillgång och respons</p> <p>Rapportering via telefon eller online</p>
<p>Allvarlighetsgrad A</p> <p>Kritiskt affärssystem försämrat: Betydande förlust eller försämring av tjänster Behöver åtgärdas inom 30 minuter</p>	<p>Första samtalssvar inom 30 minuter eller mindre</p> <p>Högre incidentchef tilldelas automatiskt²</p> <p>Kontinuerlig hjälp dygnet runt²</p>	<p>Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla kontinuerliga åtgärder dygnet runt³</p> <p>Snabb tillgång och respons</p> <p>Rapportering via telefon eller online</p>

¹ Den angivna svarstiden för kundens Azure-komponenter omfattar inte US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Testbas för M365, Microsoft Mesh eller Universal Print.

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

³ Microsoft kan behöva nedgradera allvarlighetsgraden om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan fortsätta med problemlösningsarbetet.

Rapid Response – typer av allvarlighetsgrader

Hänvisa till de olika allvarlighetsgraderna i tabellen nedan för problemlösningssupport:

Rapid Response – allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p>Allvarlighetsgrad 1</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 runt¹</p> <p>Tillgång till Microsofts erfarna specialister²</p> <p>Snabb eskalering inom Microsoft till molntjänstteam</p>	<p>Dina överordnade chefer meddelas, på vår begäran</p> <p>Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig hjälp dygnet runt¹</p> <p>Snabb tillgång och respons</p>
<p>Allvarlighetsgrad A</p> <p>Kritiskt affärssystem försämrat:</p> <p>Betydande förlust eller försämring av tjänster</p>	<p>Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt</p>	

¹ Microsoft kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan upprätthålla kontinuerliga problemlösningssatser.

² Problemlösningssupport för Rapid Response finns endast tillgängligt på engelska och japanska.

Azure Event Management – typer av allvarlighetsgrader

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>Allvarlighetsgrad 1</p> <p>Kritiskt affärssystem ur funktion: Verksamhet riskeras. Fullständig förlust av en kritisk applikation eller lösning Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta Behöver åtgärdas inom 15 minuter</p>	<p>Första samtalssvar inom 15 minuter eller mindre och snabb eskalering inom Microsoft²</p> <p>Resurs för kritisk situation utses inom 30 minuter eller mindre. Kontinuerlig insats dygnet runt¹</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 runt¹</p> <p>Snabb tillgång och respons</p>
<p>Allvarlighetsgrad A</p> <p>Kritiskt affärssystem försämrat: 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>	

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

² 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.

Bilaga B: Framgångshanteringstjänster

Denna bilaga innehåller en rad tabeller som ger en visuell representation av hörnstenar, aktiviteter och resultat för framgångshanteringstjänster.

Framgångshanteringstjänster

- Framgångshanteringstjänster ingår i ditt avtal, såvida inget annat anges häri eller i din Arbetsorder.
- Framgångshanteringstjänster tillhandahålls digitalt och av en utsedd kontoadministratör för kundnöjdhet.
- Dessa resurser kan arbeta på distans eller på plats i dina lokaler och arbetar tillsammans med dig för att leverera följande aktiviteter:

Hörnstenar	Aktiviteter	Beskrivning av aktivitet
<p>Lösningstatus: Målet är att hjälpa dig att få ut det mesta av dina molninvesteringar från Microsoft genom att säkerställa att de fungerar korrekt, är optimerade och motståndskraftiga. Vi arbetar med dig via vår hantering av kundhälsoprogram för att planera och implementera åtgärder och rekommendationer som förbättrar driftstatusen hos dina molnlösningar från Microsoft.</p> <p>Vi använder vår problemhanteringsexpertis för att hjälpa dig att identifiera och lösa återkommande problem som påverkar din molnprestanda och tillförlitlighet. Vi hjälper också dig med haveriberedskap genom att utföra regelbundna aktiviteter för att hjälpa dig att förbereda dig för större incidenter och avbrott som kan störa din affärsverksamhet.</p> <p>Vi föreslår också att du samarbetar med oss när du granskar din motståndskraft och säkerhet för att hjälpa dig identifiera och ta itu med möjligheter att förbättra motståndskraften och säkerheten för dina kritiska affärsfunktioner som använder molnet.</p>	Hantering av kundhälsoprogram	Förbättra och påskynda kundhälsa genom att fokusera på förenkling och driftkompetens.
	Problemhantering	Identifiera och svara på kritiska problem, skapa och/eller generera insikter som rekommenderar åtgärder.
	Proaktiv motståndskraft	Förbättra motståndskraft, dvs. ett systems förmåga att hantera avbrott och återställas snabbt, vilket minimerar påverkan på kunder och affärsresultat.
	Proaktiv säkerhet	Förbättra säkerhet och efterlevnad genom implementering av säkerhetslösningar från Microsoft.
	Haveriberedskap	Säkerställa att kunder är förberedda för haverier och koordinera Microsoft-teamet.
<p>Införande och planering: Vi hjälper dig att planera och implementera molntekniker som omvandlar din organisation. Vi tillhandahåller tjänster för hantering av framgångsprogram som hjälper dig att nå dina teknik- och verksamhetsmål. Vi hjälper dig att påskynda implementeringen, införandet och värderealiseringsen av molntekniker från Microsoft.</p>	Hantering av framgångsprogram	Relationshantering och kontinuerlig koordinering av pågående kontoplanering, inriktning och validering av kundresultat/värde enligt kundens framgångsplaner.

Unified Enterprise Support Services Description

<p>Vi hjälper dig också att förbättra hälsan hos dina molninvesteringar från Microsoft genom tjänster för hantering av kundhälsoprogram. Vi hjälper dig att identifiera möjligheter att minska dina moln- och programvarukostnader genom tjänster för teknikoptimering.</p> <p>Vi meddelar dig om viktiga produkt-, säkerhets-, tjänste- och funktionsuppdateringar genom teknik- och säkerhetsuppdateringar. Vi vägleder och hjälper dig att lösa problem när teknik upphör genom tjänster för livscykelhantering.</p>	Teknikoptimering	Maximera kundens investeringar genom molnoptimering.
	Teknik- och säkerhetsuppdateringar	Molninvesteringar och infrastruktur uppdateras kontinuerligt med de senaste uppdateringarna.
	Tjänster för livscykelhantering	Säkerställer att kunder har en aktuell plan för livscykelhantering.
<p>Partnerskap på ledningsnivå: Vi arbetar med dig som samarbetspartner och delar ansvar för och resultat från dina Microsoft-investeringar. Vi skapar starka band mellan dina chefer och våra så att vi kan förstå dina mål och stödja dina framgångsprogram. Vi erbjuder tjänster som hjälper dig att planera och leverera specifika resultat med molnteknik från Microsoft. Vi hjälper dig att komma igång snabbare, få ut det mesta av dina molnlösningar och få mer från Microsoft.</p>	Hantering av kundrelationer	Flexibel, framgångsrik relation mellan kunden och Microsoft.

© 2024 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.