

Beskrivning av Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

September 2022

Innehållsförteckning

1	Om det här dokumentet	3
2	Support tjänster	4
	2.1 Så här köper du tjänsten	4
	2.2 Tjänstebeskrivning	5
	Proaktiva tjänster	5
	Reaktiva tjänster	10
	Hantering av tjänstleveranser	13
	2.3 Utökade tjänster och lösningar	14
	Utökad utvald teknik	15
	Enhetligt utökat svar	16
	Snabb respons	18
	Azure-händelsehantering	19
	Office 365 Teknisksupport direkt	24
	Utvecklingsupport	24
	Verksamhetskritisk support	24
	Utökande lösningar för cybersäkerhet	24
	2.4 Support i flera länder	25
	Översikt över supporttjänster i flera länder	25
	Så här köper du tjänsten	25
	Ytterligare villkor för support i flera länder	26
	2.5 Ytterligare allmänna villkor	26
	2.6 Ditt ansvar	28

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 Support tjänster

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 förbättrade 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 "+"), förbättrade 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, förbättrade 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 väljas vid tidpunkten för kontraktets undertecknande, 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 lösningsimplementering baserat på dina önskade resultat.

Typer av planeringstjänster	Planera
Konceptgranskning	+

+ – 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.

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
Onboarding-tjänster	+

+ - 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
Analys på begäran	✓
Analysprogram	+
Offline Assessment	+
Proactive monitoring	+
Proactive Operations Programs (POP)	+
Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)	+

✓ - 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 konfigurering 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
Antagandetjänster	+
Utvecklingsinriktade tjänster	+
Hantering av IT-tjänster	+
Säkerhetstjänster	+

+ - 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, förbättrat 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
Utbildning på begäran	✓
Webbsändningar	✓
Chalk Talks	+
Workshops	+

✓ - 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	Planer a
Anpassade proaktiva tjänster (underhålls-, optimerings- och utbildningstjänster)	+
Support av teknikrådgivare	+
Proaktiv Accelerator	+
Utvald teknik	+

+ - 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.

Proaktiv Accelerator: En resursdriven tjänst från Microsoft som består av en omfattande uppsättning aktiviteter för att hjälpa dig att uppnå ett tekniskt resultat eller ett verksamhetsresultat baserat på mål för att eliminera driftsättningsrisker, öka tillgänglighet eller optimera lösningens prestanda. Med hjälp av en programmatisk metod kommer Microsoft-resursen att fastställa den uppsättning aktiviteter som krävs för åtagandet, vilket kan inkludera, men inte är begränsat till, lämplig gap-analys, integration, optimering, kunskapsöverföring, designvalidering och implementeringsplan.

Utvald teknik (Designated Engineering, DE): Utvald och resultatdriven lösning, baserad på Microsofts rekommenderade praxis och principer, som hjälper dig att omsätta din tid till värde. En ledande expert kommer att arbeta nära ditt team för att tillhandahålla djup teknisk vägledning och utnyttja andra Microsoft-expertter där så krävs, för att hjälpa till med driftsättning och/eller

optimering av dina Microsoft-lösningar. Inklusive tjänster som sträcker sig från utvärdering och planering till kompetensutveckling och design, till konfiguration och implementering.

Annan proaktiv	Planera
Proaktiva krediter	+

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	
Rådgivande support	✓
Problemlösningssupport	✓
Hantering av reaktiv support	✓
Grundorsaksanalys	+
Tillägg för hantering av reaktiv support	+

✓ – 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 svarnivåer, 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>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>Resurs för kritisk situation² tilldelad</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</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>

Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt Behöver åtgärdas inom två timmar (kontorstid) ⁶		Rapportering via telefon eller online
Allvarlighetsgrad C Mindre inverkan på verksamheten: Kundens verksamhet fungerar till stor del med kortare eller inga avbrott i tjänsterna Behöver åtgärdas inom fyra timmar (kontorstid) ⁶	Första samtalsvar inom fyra timmar Hjälp endast under kontorstid ⁴	Korrekt kontaktinformation till ärendansvarig Svar inom 24 timmar Rapportering via telefon eller online

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 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.

Rotorsaksanalys: 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
Aktivering av kundorganisation	✓
Vägledning om Microsofts produkt-, tjänst- och säkerhetsuppdateringar	✓
Programutveckling och hantering	✓
Integration av Unified Enterprise Support	✓
Framgångsprogram för molnet	+
Kontoadministratör för kundnöjdhet Utvecklare	✓ ¹
Hantering av kundrelationer	✓
Tillägg till tjänsteleveranshantering	+
Onsite Service Delivery Management	+

✓ – Ingår i baspaketet.

+ - Ytterligare tjänst som kan köpas.

✓¹ – 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 supportprogramms 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 självbetjäningssfunktioner 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.

Kontoadministratör för kundnöjdhet – Utvecklare: 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 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
Utökad utvald teknik	+
Enhetligt utökat svar	+
Snabb respons	+
Azure-händelsehantering	+
O365 Engineering Direct	+

Tjänst	Planer a
Utvecklingsupport	+ ¹
Verksamhetskritisk support	+
Supporttjänster för cybersäkerhet	+

+ - Ytterligare tjänst som kan köpas.

+¹ – 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 behålla en djup kunskap om dina nuvarande och framtida företagskrav och konfiguration av din informationsteknikmiljö för att optimera prestanda
- Dokumentera och dela rekommendationer för användning av supporttjänstrelaterade slutprodukter med dig (t.ex. supportgranskningar, hälsokontroller, workshoppar och riskbedömningsprogram)
- Hjälpa till 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 din täckta Microsoft-teknik
- 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.

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.

Enhetligt utökad svar

Enhetligt utökad svar: Enhetligt utökad svar (Unified Enhanced Response, UER) ger accelererad reaktiv support för dina produkter och molntjänster med snabbare dirigeringsväg för alla incidenter i kritiska situationer ("crit sits") och tilldelar högre incidentchefer till dig som ger en eskaleringssväg till molntjänstteam, efter behov. Kunder kan köpa Enhetligt utökad svar utöver deras Unified Enterprise-bassupportavtal eller lägga till det när som helst under giltighetstiden för ett aktivt Unified Enterprise-bassupportavtal.

UER-leverans är tillgänglig för köp nu, men leverans kommer inte att påbörjas förrän [Leveransdatum under 2023]. Kunder som köper UER före leveransstartdatum kommer inte att faktureras förrän Microsoft börjar leverera UER ("Leveransstartdatum") eller [1 februari 2023], beroende på vilket som inträffar sist.

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 ditt team med högre incidentchefer kommer automatiskt att tilldelas för incidenthantering.

Högre incidentchef: Den högre incidentchefstjänsten 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. Det team med högre incidentchefer som utsetts för kunden kan nås direkt via e-post dygnet runt och kommer att säkerställa fortsatt tekniskt förlopp genom att förse dig med status- och eskaleringssupdateringar och en åtgärdsplan.

För alla incidenter med allvarlighetsgrad 1 kommer någon i teamet med högre incidentchefer också att genomföra en granskning efter incidenten med kunden, kontoadministratören för kundnöjdhet och andra medlemmar i ditt kontoteam med målet att stärka din verksamhet och förhindra framtida avbrott och problem. Under mötet kommer den högre incidentchefen att ge en översikt över incidentrespons, inklusive lyckade resultat och förbättringsområden, och samarbeta med din kontoadministratör för kundnöjdhet för att ta fram rekommendationer för åtgärder, för att proaktivt minska framtida fall och stärka dina lösningar.

Din högre incidentschef kommer att informera dig om en grundorsaksanalys (Root Cause Analysis, RCA) också finns tillgänglig för den påverkade Microsoft-tekniken, om en extra avgift kommer att debiteras för att utföra RCA:n och 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 med högre incidentschefer ska ha grundläggande kunskaper om dina mål och din miljö måste du tillhandahålla dokumentation om så begärs och delta i onboardingsaktiviteter under de första 90 dagarna av avtalsperioden.

Dessa resurser kommer att arbeta på distans. Denna tjänst levereras på engelska och kan (om tillgängligt) tillhandahållas på ditt språk.

Ett visst antal timmar för hantering av reaktiv support och hantering av tjänsteleveranser ingår för onboardingsaktiviteter, kvartalsmöten med din högre incidentchef och genomgångar efter incidenter med allvarlighetsgrad 1. Ytterligare möten är tillgängliga på begäran och om detta avtalats med Microsoft på förhand, där tillgängliga resurser finns. Du kan välja att köpa ytterligare timmar utöver de som ingår för att tillhandahålla ytterligare hantering av reaktiv support och leverans av tjänster av din högre incidentchef och kontoadministratör för kundnöjdhet.

Enhetlig utökad respons – 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 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:</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 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 dina Azure-komponenter omfattar inte Azure StorSimple, GitHub asymmetrisk kryptering, Azures kommunikationstjänst eller hantering av faktureringsprenumeration, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Testbas för M365, Microsoft Mesh eller Universal Print.

²Högre incidentchefer 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.

Snabb respons

Snabb respons: Snabb respons ger snabbare reaktiv support för dina molntjänster genom att dirigera supportincidenter till tekniska experter och ge en eskaleringsväg till molntjänstteam vid behov.

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 en kö för snabb respons som bemannas av ett särskilt teknikerteam med molntjänstexpertis. För att det här teamet ska ha grundläggande kunskaper om din distribution måste du tillhandahålla dokumentation om grundläggande Azure-distribution och databastopologi, samt skalnings- och belastningsutjämningsplaner där sådana finns. 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. Azure Rapid Response omfattar inte Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub asymmetrisk kryptering. Azures kommunikationstjänster, 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>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>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 runt¹</p> <p>Snabb tillgång och respons</p>

Snabb respons – allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
<p>Allvarlighetsgrad A</p> <p>Kritiskt affärssystem försämrat: Betydande förlust eller försämring av tjänster</p>		

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

² Problemlösningsupport med snabba svarstider finns endast tillgängligt på engelska och japanska.

Azure-händelsehantering

Microsoft Azure händelsehantering ("AEM"): AEM ger utökad proaktiv och reaktiv support under kunders kritiska affärshändelser.

En kritisk affärshändelse som omfattas av detta erbjudande definieras som en kort, av kunden förväntad, period med hög inverkan på verksamheten och/eller hög efterfrågan på kunden, vilket kräver högre nivåer av servicetillgänglighet och prestanda. Kritiska affärshändelser kan få upp till fem (5) kalenderdagar på varandra följande reaktiv täckning. 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 8 kalenderveckor innan händelserna börjar, såvida inte Microsoft samtycker till detta. Microsoft kan efter eget gottfinnande minska omfattningen av bedömningen före händelsen, om Microsoft väljer att acceptera en händelse med kortare varsel.

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. Microsoft kommer att utvärdera kundens lösning under utvärderingsperioden före händelsen och skriftligen meddela identifierade risker till kunden.

Som en del av aktiviteterna före händelsen kommer Microsoft 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

Microsoft kommer att tillhandahålla skriftlig dokumentation om resultaten av deras utvärdering, inklusive åtgärder för att minska möjliga risker som påverkar drifttid och stabilitet.

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>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>	<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 problemlösningssatsen.

² AEM-tjänster för problemlösningssupport 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.

För Microsoft Cloud för återförsäljarkunder:

Händelsehantering för Microsoft Cloud för återförsäljarkunder ger utökad proaktiv och reaktiv support för Microsoft Cloud för återförsäljarkunder under kritiska affärshändelser.

Detta erbjudande stöder kundhändelser endast för kunder som har köpt en Microsoft Cloud för återförsäljare-licens. Detta erbjudande stöder endast följande Microsoft Cloud för återförsäljare-lösningar: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (i förhandsgranskning – namnet kan komma att ändras), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Produktnamnen för de listade lösningarna publiceras av

Microsoft från tid till annan på <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> (eller på en ersättande webbplats som Microsoft anger).

En kritisk affärshändelse som omfattas av detta erbjudande definieras som en kort, av kunden förväntad, period med hög inverkan på verksamheten och/eller hög efterfrågan på kunden, vilket kräver högre nivåer av servicetillgänglighet och prestanda. Kritiska affärshändelser kan få upp till 5 kalenderdagar på varandra följande reaktiv täckning. 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 5 kalenderdagar i följd.

Detta erbjudande förutsätter tillgängliga resurser. Konsultera 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 8 kalenderveckor innan händelserna börjar.

Microsoft kommer att utvärdera kundens lösning under utvärderingsperioden före händelsen och skriftligen meddela identifierade risker till kunden.

Som en del av aktiviteterna före händelsen kommer Microsoft att:

- utvärdera och bekanta sig med din lösning enligt vad som angetts ovan
- Identifiera möjliga problem och risker som påverkar drifttid och stabilitet
- granska kapacitet och motståndskraft på Azure-plattformen
- ge vägledning om bästa praxis inom branschen från utsedda tekniska resurser och resurser för driftleveranser

Microsoft kommer att tillhandahålla skriftlig dokumentation på resultaten av deras bedömning, inklusive rekommenderade åtgärder och bästa praxis inom branschen för att minska möjliga risker och problem som påverkar drifttid och stabilitet.

Om händelsen inkluderar en Azure molnlösning, under händelsen, ska begäran om incidenttjänster som är relaterade till händelsen för Azure-lösningar göras via Microsoft Azure-portalen, inklusive AEM i fallbeskrivningen.

Om händelsen omfattar en D365- eller M365-molnlösning under händelsen, ska incidenttjänstförfrågningar relaterade till händelsen för dessa lösningar tas upp via lösningscentret, och du måste ange den produkt där problemet inträffade och under supportplan "D365 Event" i händelse av D365-relaterade förfrågningar.

För Azure-produkter:

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 problemlösningssatsen.

² AEM-tjänster för problemlösningssupport finns endast tillgängliga på engelska

För alla andra produkter kommer incidentresponsen att anpassas till följande:

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 en timme eller tidigare</p> <p>Resurs för kritisk situation² tilldelad</p> <p>Resurser på plats hos dig, efter 24 timmar, med kundavtal Kontinuerlig hjälp dygnet runt³</p> <p>Snabb eskalering inom Microsoft till produktteam</p> <p>Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt</p>	<p>Dina överordnade chefer meddelas, på vår begäran - 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 en timme</p>	<p>Första samtalssvar inom en timme eller mindre</p> <p>Resurs för kritisk situation² tilldelad</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: Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt Behöver åtgärdas inom två timmar (kontorstid)⁶</p>	<p>Första samtalssvar inom två timmar Hjälp endast under kontorstid⁴</p>	<p>Lämpliga resurser sätts in för att stödja Microsofts åtgärder Åtkomst och svar från ändringskontrollinstansen inom fyra timmar (kontorstid) Rapportering via telefon eller online</p>
<p>Allvarlighetsgrad C</p> <p>Mindre inverkan på verksamheten:</p>	<p>Första samtalssvar inom fyra timmar Hjälp endast under kontorstid⁴</p>	<p>Korrekt kontaktinformation till ärendansvarig Svar inom 24 timmar Rapportering via telefon eller online</p>

Kundens verksamhet fungerar till stor del med kortare eller inga avbrott i tjänsterna
Behöver åtgärdas inom fyra timmar (kontorstid)⁶

¹ Den angivna svarstiden för dina Azure-komponenter täcker inte Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub asymmetrisk kryptering, 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 Kontorstid är vanligtvis 09:00 till 17:30 lokal normaltid, utom helgdagar och veckoslut. Kontorstiden kan variera något beroende på land.

Office 365 Teknisksupport direkt

Office 365 Teknisksupport direkt: Ger förbättrat stöd för kärnarbetsbelastningen för dina Microsoft Office 365 produktionsinnehavare eller innehavare som inkluderar prioriterad åtkomst till Office 365 teknisksupportsteam. 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.

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 ger ett anpassat program med supporttjänster och är tillgängligt mot en tilläggsavgift och definieras i en Bilaga som refereras i din Arbetsorder.

Utökande lösningar för cybersäkerhet

Supporttjänster för cybersäkerhet: Tillhandahåller specialiserad cybersäkerhetsrelaterad hjälp under både reaktiva och proaktiva scenarier ("Cybersäkerhetstjänster"). Dessa tjänster hjälper till att minska risken för riktade cyberattacker, ger en bättre förberedelse för säkerhetskrissituationer eller undersöker och isolerar ett aktivt säkerhetsproblem. Cybersäkerhetstjänster tillhandahåller ett skraddarsytt program för supporttjänster och kan köpas för en tilläggsavgift som definieras i en bilaga vars referens finns i din Arbetsorder.

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 i din Arbetsorder. Om inget annat anges är detta den primära supportplatsen för din utsedda kontoadministratör för kundnöjdhet.
- **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 berättigad till proaktiva tjänster, vars kvantitet kommer att visas på din Arbetsorder och vara tillgängliga på den/de supportplats(er) som anges i din Arbetsorder, förutom i undantagna länder.
- **Underhållstjänster – Grundorsaksanalys:** Köpta tjänster kommer att vara tillgängliga för personal på utsedd(a) supportplats(er).
- **Support av teknikerådgivare (Support Technology Advisor, STA):** STA-tjänster kommer att vara tillgängliga på den/de supportplats(er) som anges i din Arbetsorder, förutom i undantagna länder, och är beroende av resurstillgänglighet.

- **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.
- **Konsolidering av fakturering:** Om inget annat anges kommer en enda faktura att utfärdas för det förfallna beloppet, inklusive alla tjänster för alla supportplatser som anges på din Arbetsorder. Skatter baseras på en bedömning av Microsofts undertecknare och din Vård-plats. Kunden är ensam ansvarig för eventuella ytterligare skatter som ska betalas.
- **Undantag för konsolidering av fakturering:** Tjänster som köpts för leverans i Republiken Indien, Folkrepubliken Kina, Republiken Kina (Taiwan), Republiken Kina (Hongkong), Republiken Korea, Japan, Nya Zeeland, Macau och Australien (**alla undantagna länder**) måste var och en ha en separat Arbetsorder med en lista över de tjänster som ska levereras på den supportplatsen. Tjänsterna kommer att faktureras till respektive supportplats och kommer att inkludera eventuell tillämplig lokal skatt.

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 överenskommit 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 avbeställning av en tidigare schemalagd tjänst kan Microsoft ta ut en avbeställningsavgift på upp till 100 procent av tjänstens pris, om avbeställningen eller ombokningen gjordes med mindre än 14 dagars varsel före den första leveransdagen.
- 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.
- Software Assurance-förmåner dygnet runt Problem Resolution Support-incidenter (SA PRS-incidenter eller "SAB") kan konverteras till ett motsvarande värde (som bestäms av Microsoft) och användas för avgifterna för Baspaketets support, berättigade komponenter i utökad utvald teknik (Designated Support Engineering, DSE) och/eller berättigade komponenter i utökade tjänster och lösningar. Din resurs för tjänstleveranser kan bekräfta sådana värden och avgifter, om dessa är tillämpliga. Vi förbehåller oss rätten att fakturera dig 30 dagar efter startdatum för support och/eller på årsdagen av flerårig support, för motsvarande värde av eventuellt underskott i SAB som du binder för sådan konvertering enligt din Arbetsorder. Software Assurance-förmåner omfattas av villkoren som anges häri och produktvillkoren, inklusive, men inte begränsat till, bilaga B i produktvillkoren. Mer information finns också på www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, till exempel ändringar i förmånen Problem Resolution Support från och med februari 2023 som kommer att påverka berättigande till Baspaket eller berättigade komponenter i ditt supportavtal och som kan resultera i justeringar av motsvarande incidentvärde.

- Alla ytterligare tjänster är eventuellt inte 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.
- Kunden tar allt ansvar för, inklusive risker, som är förknippade med, implementering och underhåll av all kod som tillhandahålls i utförandet av supporttjänster.
- 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 och GitHubs dataskyddstillägg och säkerhetsbilaga som finns på https://aka.ms/github_dpa att gälla för din upphandling av GitHubs supporttjänster.
- 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.

© 2022 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.