

# Beschreibung der Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

Juli 2021

# Inhaltsverzeichnis

1	Über dieses Dokument.....	3
2	Support Services .....	4
	<b>2.1 Informationen zum Erwerb</b> .....	4
	<b>2.2 Beschreibung der Services</b> .....	5
	2.2.1 Proaktive Services.....	5
	2.2.2 Reaktive Services .....	10
	2.2.3 Service Delivery Management .....	15
	<b>2.3 Enhanced Services and Solutions</b> .....	16
	2.3.1 Designated Support Engineering.....	17
	2.3.2 Rapid Response .....	18
	2.3.3 Azure Event Management .....	19
	2.3.4 Office 365 Engineering Direct .....	20
	2.3.5 Developer Support .....	21
	2.3.6 Support for Mission Critical .....	21
	<b>2.4 Support in mehreren Ländern</b> .....	21
	Support-Services in mehreren Ländern: Übersicht.....	21
	Informationen zum Erwerb .....	21
	Multi-Country Support Zusätzliche Geschäftsbedingungen.....	22
3	Zusätzliche Geschäftsbedingungen.....	23
4	Ihre Verantwortlichkeiten.....	26

# 1 Über dieses Dokument

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

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

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

## 2 Support Services

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

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

### 2.1 Informationen zum Erwerb

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

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

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

- Bis zu 20 % Ihrer Flex Allowance können auf den Kauf von Proactive Credits oder Custom Proactive Services angewendet werden.
- Flex Allowance darf nicht für Service Delivery Management Services verwendet werden, wie hier definiert.
- Verbesserte Services and Solutions, die mit Flex Allowance erworben wurden, verfallen, wenn sie während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags nicht genutzt werden.
- Alle verfügbaren Flex Allowances müssen bis zum Zeitpunkt der Vertragsausführung zugewiesen werden, da sie sonst verfallen.

## 2.2 Beschreibung der Services

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

### 2.2.1 Proaktive Services

Proactive Services dienen der Problemvorbeugung in Ihrer Microsoft-Umgebung und werden mit dem Ziel geplant, die Ressourcenverfügbarkeit und -bereitstellung während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags sicherzustellen. Die nachstehenden Proactive Services sind wie unten angegeben oder in Ihrem Arbeitsauftrag genannt verfügbar.

#### Planning Services

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

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

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann

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

### Implementation Services

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

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

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

### Wartungsservices

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

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

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

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

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

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

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

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

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

## Optimization Services

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

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

Arten von Optimization Services	Planun 9
<b>IT Services Management</b>	+
<b>Security Services</b>	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

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

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

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

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

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

## Bildungsservices

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

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

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

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

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

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

## Zusätzliche proaktive Services

Zusätzliche proaktive Servicetypen	Planung
<b>Custom Proactive Services (Maintenance, Optimization und Education Services)</b>	+
<b>Support-Technologieberater</b>	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

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

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

Andere Proactive	Planung
<b>Proactive Credits</b>	+

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

## 2.2.2 Reaktive Services

Reaktive Services tragen zur Lösung von Problemen in Ihrer Microsoft-Umgebung bei und werden üblicherweise bei Bedarf eingesetzt. Die folgenden Reactive Services sind auf Anforderung für derzeit unterstützte Microsoft-Produkte und -Onlinedienste enthalten, wenn Ihr Arbeitsauftrag nichts anderes vorsieht.

Arten von Reactive Services	
<b>Advisory Support</b>	✓
<b>Problem Resolution Support</b>	✓
<b>Reactive Support Management</b>	✓
<b>Erweiterter Hotfix-Support</b>	✓
<b>Onsite support</b>	+
<b>Root Cause Analysis</b>	+
<b>Add-on für Reactive Support Management</b>	+
<b>Support-Services für Cybersicherheit</b>	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ - Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

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

Definitionen der Dringlichkeitsstufen und die von Microsoft geschätzte Dauer bis zur ersten Reaktion sind den nachfolgenden Tabellen für die Reaktion bei Vorfällen zu entnehmen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Extended Hotfix Support:** Erweiterter Hotfix-Support ermöglicht es Ihnen, nicht sicherheitsbezogene Hotfixes für ausgewählte Microsoft-Software in der Extended Support Phase des fixen Lifecycle (Fixed Lifecycle) (gemäß Richtliniendefinition unter <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen:

- Erweiterter Hotfix-Support-Verfügbarkeit ist auf die folgenden Produkte/Produktfamilien beschränkt:
  - Anwendungen: Office

- Dynamics: AX, CRM
  - Server: Exchange Server, SQL Server, System Center (ausgenommen Configuration Manager), Windows Server
  - Systeme: Windows-Client, Windows eingebettete Betriebssysteme
- Die aktuellsten Informationen über die Verfügbarkeit von nicht sicherheitsrelevanten Hotfixes für spezifische Produktversionen finden Sie hier in den Produktlebenszyklus-Hinweisen.
  - Wir bemühen uns in wirtschaftlich angemessenem Umfang, Ihren Anfragen bezüglich nicht sicherheitsrelevanter Hotfixes nachzukommen, Sie erkennen jedoch an, dass es Fälle geben kann, in denen kein Hotfix erstellt oder bereitgestellt werden kann.
  - Hotfixes sind dazu gedacht, Ihr konkretes Problem zu beheben, und wurden keinen Regressionstests unterzogen.
  - Hotfixes dürfen ohne unsere schriftliche Zustimmung nicht an Dritte, die keine verbundenen Unternehmen sind, weitergegeben werden.
  - Die Hotfix-Bereitstellungszeiten für nicht englische Versionen können variieren, und es fallen möglicherweise Lokalisierungsgebühren an.
  - Wir werden keine zusätzlichen Features, Funktionalitäten, Updates oder Design-Änderungen bereitstellen. Wir werden uns bei dem jeweiligen Produkt nur mit Problemen befassen, die dazu führen, dass dieses abstürzt, Daten verliert oder anderweitig wesentlich von den dokumentierten Funktionen abweicht.

**Vor-Ort-Support:** Reaktiver Vor-Ort-Support bietet Ihnen Unterstützung an Ihrem Standort. Dieser Service hängt von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft ab und ist mit zusätzlichen Kosten pro Einsatz vor Ort verbunden.

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

**Add-on für Reactive Support Management:** Sie haben die Möglichkeit, zusätzliche Stunden für das reaktive Support Management zu erwerben. Diese Ressourcen arbeiten remote und erbringen den Service während der schriftlich vereinbarten Geschäftszeiten in der jeweiligen Zeitzone. Dieser Service wird in englischer Sprache bereitgestellt und kann, sofern verfügbar, in Ihrer gesprochenen Sprache erbracht werden. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.

**Cybersecurity Support Services:** Bietet spezialisierte cybersicherheitsbezogene Unterstützung sowohl in reaktiven als auch proaktiven Szenarien („Cybersecurity Services“). Diese Services helfen dabei, das Risiko gezielter Cyberangriffe zu reduzieren, sich besser auf Sicherheitskrisensituationen vorzubereiten oder einen aktiven Sicherheitskompromiss zu untersuchen und einzudämmen. Cybersecurity Services bietet ein kundenspezifisches Programm von Support-Services und kann gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar sein, die in einer Anlage definiert ist, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

### 2.2.3 Service Delivery Management

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

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

#### Umfang des Service Delivery Management

Die folgenden SDM Services sind verfügbar:

Arten von Service Delivery Management Services	Planung
<b>Aktivierung der Organization des Kunden</b>	✓
<b>Microsoft Product, Service, and Security Updates Guidance</b>	✓
<b>Programm-Entwicklungsmanagement</b>	✓
<b>Unified Enterprise Support Onboarding</b>	✓
<b>Cloud-Erfolgsprogramm</b>	+
<b>Customer Success Account Manager Developer</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Verwaltung der Führungsebenen-Beziehungen</b>	✓
<b>Service Delivery Management Add-on</b>	+
<b>Onsite Service Delivery Management</b>	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2.3 Enhanced Services and Solutions

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

Service	Planung
<b>Designated Support Engineering</b>	+
<b>Rapid Response</b>	+
<b>Azure Event Management</b>	+

Service	Planung
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Developer Advanced</b>	+ <sup>1</sup>
<b>Support for Mission Critical</b>	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

### 2.3.1 Designated Support Engineering

**Designated Support Engineering (DSE):** DSE Services können als vordefiniertes Angebot oder als definierbarer Stundenblock zur Erbringung bestimmter Proactive Services erworben werden.

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

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

Die Schwerpunkte des DSE:

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

Unabhängig davon, wie DSE erworben wird, erfolgen die Zuweisung und Priorisierung der Ressourcen nach der von den Parteien im Rahmen der Einführungsbesprechung getroffenen Vereinbarung und werden in Ihrem Service-Lieferplan dokumentiert.

#### Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen

- Um Ihre DSE-Services zu unterstützen, müssen Sie über einen aktuellen Microsoft Unified Support Services-Vertrag verfügen. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr DSE-Service zum selben Datum.
- DSE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden).

- DSE Services unterstützen die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien.
- Die DSE-Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.

### 2.3.2 Rapid Response

**Rapid Response:** Rapid Response bietet einen schnelleren reaktiven Support für Ihre Cloud Services durch Weiterleitung von Supportanfragen an Technikexperten und ggf. Schaffung eines Eskalationswegs zu Cloud Service-Betriebsteams.

Um Rapid Response-Services für Ihre Microsoft Azure-Komponenten zu erhalten, müssen Sie Ihre Anfrage über das entsprechende Cloud Service-Portal einreichen. Ihre Anfragen bezüglich Problemlösungssupport werden direkt an eine Rapid Response-Supportwarteschlange weitergeleitet, die von einem speziellen Engineer-Team mit Cloud Service-Fachkompetenz betreut wird. Um sich Grundkenntnisse Ihres Einsatzes anzueignen, müssen Sie die dem Team die Dokumentation zum grundlegenden Einsatz von Azure und Datenbanktopologie, sowie Skalierung und Load Abgleichspläne bereitstellen (sofern verfügbar). Auch wenn gewisse Vorfälle Ressourcen von Mitarbeitern des Standardproduktsupports erfordern können, behält das Rapid Response-Team zu jeder Zeit die Hauptverantwortung über die Vorfälle bei.

Für Ihre Azure-Komponenten sind die Reaktionszeiten für den Problemlösungssupport in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt und treten an die Stelle der unter dem Basispaket-Support erwarteten Reaktionszeiten. Rapid Response deckt Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services oder das Abrechnungsabonnement nicht ab.

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

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

Schnelle Reaktion Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p><b>Dringlichkeit A</b></p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Diensten</p>	<p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	

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

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

### 2.3.3 Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management („AEM“) bietet erweiterte Unterstützung vor, während und nach kritischen Kundenereignissen („Event“ oder „Ereignis“). Ein kritisches Ereignis ist definiert als ein Zeitraum mit hohen geschäftlichen Auswirkungen und/oder Spitzenbedarf für den Kunden, der ein Höchstmaß an Serviceverfügbarkeit und Leistung erfordert. Ereignisse müssen mindestens 8 Wochen vor der Veranstaltung mit Ihrem Customer Success Account Manager bestätigt werden.

AEM unterstützt Ereignisse, die zentrale Microsoft Azure Services nutzen. Die Details der Lösung und die Azure-Services, die sie nutzt, müssen dem AEM-Team rechtzeitig vor dem tatsächlichen Ereignis mitgeteilt werden, jedoch nicht später als Input für die Bewertung.

Als Teil des Pre-Event-Ereignisses wird das AEM-Team:

- bewerten und sich mit Ihrer Lösung vertraut machen
- mögliche Probleme und Risiken mit Blick auf Verfügbarkeit und Stabilität identifizieren
- die gewünschten Ergebnisse aus einer Resilienzperspektive bestimmen
- einen Service-Delivery-Plan für die Lösung entwickeln und fortschreiben

Das AEM-Supportteam wird eine Liste der empfohlenen und erforderlichen Maßnahmen zur Behebung von Problemen bereitstellen, die sich auf die Verfügbarkeit der Lösung oder die Leistung des Eventtages auswirken könnten.

Während des Events wird sich das AEM-Team der Details des Events bewusst sein und darauf vorbereitet sein, Probleme zu lösen, die sich auf die Lösung auswirken.

Sie können zwei Wochen vor der Veranstaltung, während dem Event und eine Woche nach dem Event\* Problem Resolution Support für die Lösung anfordern.

Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p><b>Dringlichkeit 1</b></p> <p>Kritische Geschäftssysteme ausgefallen:</p> <p>Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung</p> <p>Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden</p> <p>Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an das Cloud-Operations-Team bei Microsoft Azure nutzen<sup>2</sup></p> <p>Zuweisung eines Critical Situation Manager in 30 Minuten oder weniger.</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams</p>	<p>Für die Azure Services sollten Incident-Serviceanfragen online über das Microsoft Azure-Portal unter Verwendung einer vordefinierten Vorlage, die von Ihrem Customer Success Account Manager festgelegt wurde, gestellt werden</p> <p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p>
<p><b>Dringlichkeit A</b></p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Diensten</p>	<p>Einschaltung von Support Engineers, die die Konfiguration Ihrer Lösung kennen. Diese Techniker können ggf. die Bearbeitung des Vorfalls besonders unterstützen und beschleunigen</p> <p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	<p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>

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

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

\*Problem Resolution Support, der vor und nach dem Ereignis eingereicht wird, wird als Schweregrad B behandelt.

Nach dem Ereignis können Sie eine Ursachenanalyse für alle Vorfälle mit Schweregrad 1 und Schweregrad A für Ihre Lösung anfordern. und geben ggf. Empfehlungen zur Vermeidung ähnlicher Probleme in der Zukunft ab.

### 2.3.4 Office 365 Engineering Direct

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

### 2.3.5 Developer Support

Developer Support bietet Entwicklern, die auf der Microsoft-Plattform Anwendungen erstellen, bereitstellen und für diese Support leisten, technischen Support während des gesamten Lebenszyklus der Anwendungsentwicklung auf der Grundlage umfassender Cloud- und Produktkenntnisse. Im Rahmen Ihres Supportvertrags kann die folgende Entwicklerleistung erworben werden:

**Developer Advanced:** Developer Advanced Support bietet umfassenden Support und bietet dem Kunden: Cloud-Architektur, Schwachstellenanalysen, ALM/DevOps-Lösungen, Security Development Lifecycle, Codereview, Performance and Monitoring, Anwendungsmodernisierung, IoT (Internet of Things)-Implementierung und -Management, Schulungen und Tests.

### 2.3.6 Support for Mission Critical

**Support for Mission Critical:** Höherer Support für bestimmte Microsoft-Produkte und Onlinedienste, die laut Ihrem Arbeitsauftrag Teil Ihrer geschäftskritischen Lösung sind. Support for Mission Critical ist ein gegen zusätzliche Gebühr geleisteter, spezieller Support Service und wird in einer Anlage zu Ihrem Arbeitsauftrag gesondert ausgewiesen.

## 2.4 Support in mehreren Ländern

### Support-Services in mehreren Ländern: Übersicht

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

- **Host:** Dies ist der Support-Standort, an dem Sie für Microsoft Unified Support in Ihrem Arbeitsauftrag einen Vertrag abgeschlossen haben. Sofern nicht anders angegeben, ist dies der primäre Standort des von Ihnen benannten Customer Success Account Manager.
- **Downstream:** Dies ist ein in Ihrem Arbeitsauftrag angegebener Support-Standort, an dem Sie Microsoft Unified Enterprise Support Services erhalten sollen, mit Ausnahme des Host-Standorts, und an dem Sie Anspruch auf die Services haben, die Sie für diesen Ort erwerben.

### Informationen zum Erwerb

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

Die hierin beschriebenen Dienste können als Teil Ihrer „Microsoft Unified Support“-Vereinbarung mit den folgenden Änderungen an Ihre Support-Standorte geliefert werden, die im Host-Arbeitsauftrag festgelegt und gegebenenfalls vom Host als Teil Ihrer Microsoft Unified Enterprise Support-Vereinbarung mit den folgenden Änderungen zugewiesen wurden:

- **Basis-Paket-Services:** Sofern nicht anders angegeben, sind Basis-Paket-Services (die mit einem „✓“ angegeben sind) für Ihre bezeichneten Support-Standorte, oder wie vom Host im Host-Arbeitsauftrag den Support-Standort(en) zugewiesen, verfügbar.
- **Reaktive Services:** Reaktive Services können Remote an anderen Standorten und einschließlich des Hosts-Standorts erbracht werden, mit folgenden Ausnahmen:

- **Vor-Ort-Support:** Vorab gekaufte wieder aktivierte Vor-Ort-Supportdienste stehen den Support-Standort(en) (außer in Ausnahmeländern) zur Verfügung, die in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben sind.
  - Während eines „Schweregrad 1“-Problemlösungssupport-Falls (ein Supportfall, der kritische Auswirkungen auf das Geschäft haben kann), können vorab gekaufte Onsite Support Ressourcen an benannte und nicht benannte Support-Standorte abgefertigt werden.
- **Service Delivery Management (SDM):** Wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben, kann SDM an (einen) festgelegte(n) Host und Downstream Support-Standort(e) geliefert werden. Die Verfügbarkeit von SDM-Diensten, die in Ihrem Basis-Paket enthalten sind, wird vom Host zugewiesen und vom Customer Success Account Manager verwaltet. Die SDM-Lieferung ist auf die Geschäftszeiten des Host-Standorts beschränkt. Zusätzliche SDM-Dienste können erforderlich sein, wenn Sie zusätzliche oder erweiterte Dienste und Lösungen erwerben.
  - **Zusätzliche SDM:** Zusätzliche SDM-Ressourcen können für Host- oder Downstream-Support-Standort(e) gekauft werden, wie in einem Arbeitsauftrag angegeben, und werden an dem bestimmten Support-Standort bereitgestellt. Abhängig von der Verfügbarkeit der Ressourcen und dem Obigen.

Die Verfügbarkeit der optionalen Dienste (mit einem „+“ gekennzeichnet sind) lautet wie folgt:

- **Proaktive Services**
  - Möglicherweise haben Sie Anspruch auf Proactive Services, deren Menge in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt wird und die an den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standorten, sofern diese nicht zu den Ausnahmeländern gehören, verfügbar sind.
- **Wartungsdienste – Grundursachenanalyse:** Die erworbenen Dienste stehen den Mitarbeitern an den angegebenen Support-Standorten zur Verfügung.
- **Support-Technologieberater (STA):** STA-Dienste stehen in den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort(en) (außer in Ausnahmeländern) zur Verfügung und unterliegen der Ressourcenverfügbarkeit.
- **Erweiterte Dienste und Lösungen:** Alle Enhanced Services and Solutions können für den Einsatz in Host- oder Downstream-Support-Standorten gekauft werden. Je nach Verfügbarkeit. Es können weitere Einschränkungen gelten.
- Andere gekaufte Support Services stehen in den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Ort(en) zur Verfügung.

## Multi-Country Support Zusätzliche Geschäftsbedingungen

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

- Wir können Mitarbeitern an nicht festgelegten Support-Standort(en) die Teilnahme an Proactive Remote--Services gestatten, die für den Host oder einen Downstream-Support-Standort gekauft wurden und im Arbeitsauftrag bestimmt sind. Eine solche Teilnahme wird nach Ermessen von Microsoft gewährt.
- Proactive Credits können nur zwischen Host- und Downstream-Support-Standorten umgetauscht werden, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sind, außer wie angegeben. Alle Umtauschvorgänge

werden auf Basis der aktuellen Währungen und Tarife für Proactive Credits an den jeweiligen Support-Standorten ausgeführt. Die aktuellen Tarife können von Ihrem Microsoft-Services-Vertreter erfragt werden. Jeder Umtausch, der zu gestückelten Proactive Credits führt, wird auf die nächstgelegene Einheit aufgerundet. Proactive Credits dürfen nicht in oder aus Ausnahmeländer(n) umgetauscht werden.

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

## 3 Zusätzliche Geschäftsbedingungen

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

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

- Support wird nicht für Vorabversions- und Betaprojekte bereitgestellt, außer wenn in einer angefügten Anlage anderweitig vermerkt.
- Sämtliche Services, einschließlich jeglicher zusätzlicher Services, die im Rahmen eines Support-Arbeitsauftrags oder während dessen Laufzeit erworben werden, verfallen, wenn sie nicht während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags genutzt werden.
- Die Zeitplanung für die Services ist von der Ressourcenverfügbarkeit abhängig. Workshops können storniert werden, wenn die Mindestanzahl an Anmeldungen nicht erreicht wird.
- Wir können über eine Remoteverbindung auf Ihr System zugreifen, um Probleme auf Ihre Anfrage hin zu analysieren. Unsere Mitarbeiter werden nur auf die von Ihnen autorisierten Systeme zugreifen. Um die Remoteunterstützung in Anspruch nehmen zu können, sind Sie verpflichtet, uns angemessenen Zugriff und die notwendigen Geräte bereitzustellen.
- Bei einigen Services sind wir möglicherweise gezwungen, Ihre Kundendaten zu speichern, zu verarbeiten und darauf zuzugreifen. In diesem Fall setzen wir von Microsoft genehmigte Technologien ein, die mit unseren Datenschutzrichtlinien und -verfahren im Einklang stehen. Sollten Sie von uns verlangen, nicht von Microsoft genehmigte Technologien einzusetzen, nehmen Sie hiermit zur Kenntnis und stimmen zu, dass Sie allein für die Integrität und Sicherheit Ihrer Kundendaten verantwortlich sind und Microsoft keine Haftung in Verbindung mit dem Einsatz von nicht von Microsoft genehmigten Technologien übernimmt.
- Bei der Stornierung eines bereits geplanten Service ist Microsoft berechtigt, eine Stornierungsgebühr in Höhe von bis zu 100 Prozent der Servicegebühr abzuziehen, wenn die Stornierung bzw. Terminverschiebung nicht mindestens 14 Tage vor dem ersten Tag der Serviceerbringung erfolgt.
- Beim Kauf von Additional Services verlangen wir möglicherweise den Einschluss von Service Delivery Management, um die Serviceerbringung zu ermöglichen.
- Sie können eine Anzahl Reactive Support-Kontakte benennen, die dafür verantwortlich sind, Supportanfragen über die Microsoft Support-Website oder telefonisch zu erstellen.
- Rund-um-die-Uhr-Problemlösungssupportanfragen aus den Software Assurance-Vergünstigungen (SA PRS-Anfragen oder „SAB“) können (gemäß den Vorgaben von Microsoft) in einen äquivalenten Wert umgewandelt werden und auf die Gebühren für den Basispaket-Support, berechnete Komponenten des Designated Support Engineering (DSE) und/oder berechnete Komponenten der Enhanced Services and Solutions angerechnet werden. Ihre Delivery Management-Ressource kann diese(n) Wert(e) und Gebühr(en) ggf. bestätigen. 30 Tage nach Supportbeginn und/oder nach dem Jahrestag des mehrjährigen Support können wir Ihnen den Gegenwert eines Fehlbetrags von Supportanfragen aus Software Assurance-Vergünstigungen (SAB), die Sie auf diese Weise umwandeln wollen, wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben, in Rechnung stellen. Die Software Assurance-Vergünstigung unterliegt den hierin genannten Bedingungen und den Produktbedingungen, insbesondere Anhang B der Produktbedingungen. Weitere Einzelheiten sind ebenfalls verfügbar unter [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), wie z. B. Änderungen am Support Resolution Support, die im Februar 2023 in Kraft treten, welche Auswirkungen auf die Eignung von Basispaketen oder geeigneten Komponenten Ihres Supportvertrags haben können und die zu Anpassungen des entsprechenden Vorfalldates führen können.

- Es sind möglicherweise nicht alle Additional Services in Ihrem Land verfügbar. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Service Delivery-Ressource nach näheren Informationen.
- Sie versichern, dass es sich bei nicht von Microsoft stammendem Code, auf den Sie uns Zugriff gewähren, ausschließlich um Code handelt, der in Ihrem Eigentum steht.
- Die Services können Arbeitsergebnisse, Beratung und Anleitung im Zusammenhang mit Code, der Ihnen oder Microsoft gehört, oder die direkte Bereitstellung anderer Support-Dienste umfassen.
- Bei der Bereitstellung von Reactive Services stellt Microsoft keinen Code jeglicher Art zur Verfügung, außer Beispielcode.
- Der Kunde übernimmt die gesamte Verantwortung und alle Risiken, die mit der Implementierung und Wartung von Code verbunden sind, der bei der Erbringung von Supportservices bereitgestellt wird.
- Für die erworbenen Services können Mindestplattformanforderungen gelten.
- Services werden nicht Ihren Kunden bereitgestellt.
- Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- GitHub Support Services werden von GitHub, Inc., einer hundertprozentigen Niederlassung der Microsoft Corporation, bereitgestellt. Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen in Ihrem Arbeitsauftrag gelten die GitHub-Datenschutzerklärung, die unter [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) und der GitHub-Datenschutz-Nachtrag sowie der Sicherheitsanhang, die sich in [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) befinden, für Ihre Beschaffung von GitHub Support Services.
- **Acceptable Use Policy** - Der Kunde darf die Arbeitsergebnisse nicht nutzen (und ist nicht dazu lizenziert):
  - auf eine Weise, die durch Gesetze, Vorschriften oder behördliche Anordnungen oder Verordnung in einer relevanten Rechtsordnung verboten ist;
  - um die Rechte anderer zu verletzen; oder
  - einen Dienst in einer Anwendung oder Situation zu benutzen, in der das Versagen des Arbeitsergebnisses zum Tod oder zu schwerer Körperverletzung einer Person oder zu schweren physischen oder umweltbezogenen Schäden führen könnte, außer in Übereinstimmung mit dem Abschnitt „Verwendung mit hohem Risiko“ unten.

### **Verwendung in Hochrisikobereichen**

WARNUNG: Moderne Technologien können auf neue und innovative Weise verwendet werden, und der Kunde muss prüfen, ob seine spezifische Verwendung dieser Technologien sicher ist. Die Services sind nicht dazu bestimmt, eine Nutzung zu unterstützen, bei der eine Unterbrechung, ein Defekt, ein Fehler oder ein anderer Ausfall eines Arbeitsergebnisses zum Tod oder zu schweren Körperverletzungen einer Person oder zu physischen oder Umweltschäden führen könnte (zusammen „Nutzung mit hohem Risiko“). Dementsprechend muss der Kunde die Arbeitsergebnisse so gestalten und implementieren, dass im Falle einer Unterbrechung, eines Defekts, eines Fehlers oder eines sonstigen Ausfalls der Arbeitsergebnisse die Sicherheit von Personen, Sachen und der Umwelt nicht unter ein allgemeines oder branchenübliches, angemessenes und rechtmäßiges Maß reduziert wird. Die Nutzung der Arbeitsergebnisse durch den Kunden mit hohem Risiko erfolgt auf eigenes

Risiko. Der Kunde verpflichtet sich, Microsoft gegen alle Schäden, Kosten und Anwaltsgebühren im Zusammenhang mit Ansprüchen zu verteidigen, freizustellen und schadlos zu halten, die sich aus einer risikoreichen Nutzung in Verbindung mit den Arbeitsergebnissen ergeben, einschließlich Ansprüchen, die auf verschuldensunabhängiger Haftung beruhen oder darauf, dass Microsoft bei der Entwicklung oder Bereitstellung der Arbeitsergebnisse für den Kunden gemäß den Spezifikationen des Kunden fahrlässig war. Die vorstehende Freistellungsverpflichtung gilt zusätzlich zu den in der Kundenvereinbarung festgelegten Pflicht zur Verteidigung und unterliegt nicht den in diesen Vereinbarungen enthaltenen Haftungsbeschränkungen oder -ausschlüssen.

- Zusätzliche Voraussetzungen und Prämissen werden möglicherweise in entsprechenden Anlagen dargelegt.

## 4 Ihre Verantwortlichkeiten

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

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

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

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

© 2021 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Die Nutzung oder Verbreitung dieser Materialien ohne die ausdrückliche Genehmigung von Microsoft Corp. ist streng untersagt.

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

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