

Beschreibung der Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

September 2022

Inhaltsverzeichnis

1	Über dieses Dokument	3
2	Support Services	4
	2.1 Informationen zum Erwerb	4
	2.2 Beschreibung der Services	5
	Proactive Services	5
	Reactive Services	11
	Service Delivery Management	14
	2.3 Enhanced Services and Solutions	15
	Enhanced Designated Engineering	16
	Unified Enhanced Response	17
	Rapid Response	19
	Azure Event Management	21
	Office 365 Engineering Direct	26
	Developer Support	26
	Support for Mission Critical	26
	Cybersecurity Enhanced Solutions	27
	2.4 Multi-country Support	27
	Multi-country Support-Services in mehreren Ländern: Übersicht	27
	How to Purchase	27
	Multi-Country Support - Zusätzliche Bedingungen	28
	2.5 Zusätzliche Geschäftsbedingungen	29
	2.6 Ihre Verantwortlichkeiten	31

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 Proactive Services (mit „+“ gekennzeichnet), verbesserte Solution Services und/oder Custom Proactive Services zu Ihrem Basispaket hinzufügen können. Die im Basispaket enthaltenen Services sind in diesem Abschnitt mit „✓“ gekennzeichnet.
Additional Services	Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen zusätzliche Supportleistungen, einschließlich Proactive Services 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 % or 50.000 US-Dollar (je nachdem was höher ist) Ihrer zugeteilten Flex Allowance können auf den Kauf von Proactive Credits oder Custom Proactive Services angewendet werden.
- Flex Allowance wird auf jährlicher Basis zugewiesen, und alle Leistungen, für die die Flex Allowance in Anspruch genommen wurde, müssen während der entsprechenden Jahresfrist genutzt werden.
- Flex Allowance darf nicht für Service Delivery Management Services verwendet werden, wie hier definiert.
- Wenn Sie eine bestimmte Art von Services mit Flex Allowance bestellt haben und diese gegen eine andere Art von Service austauschen möchten, können Sie den Gegenwert für einen alternativen Service verwenden, sofern dieser verfügbar ist und Sie dies mit Ihrer Service Delivery-Ressource vereinbart haben.
- 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.

Proactive 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. Die Lieferung vor Ort ist möglicherweise nicht für alle Dienste und in allen Regionen verfügbar. Die Lieferung erfolgt per Fernzustellen, es sei denn, es wurde schriftlich und gegen eine zusätzliche Gebühr etwas anderes vereinbart oder es wurde ausdrücklich als Vor-Ort-Service verkauft.

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
Proof of Concept	+

+ – *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
Onboarding Services	+

+ – *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.

Maintenance Services

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
On-demand Assessment	✓
Assessment Program	+
Offline Assessment	+
Proactive Monitoring	+
Proactive Operations Programs (POP)	+
Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)	+

✓ – 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 Bewertungsservices ist ein aktiver Azure-Service mit für den On-demand Assessment Service ausreichendem Datenlimit erforderlich. Microsoft kann einen Assistent zur erstmaligen Einrichtung des Services 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.

Assessment Program: 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.

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 Optimization Services 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
Adoption Services	+
Development Focused Services	+
IT Services Management	+
Security Services	+

+ – 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 Services in die Cloud Ihre Monitoring-, Incident Management- oder Service Desk-Prozesse optimal auf die Dynamik von cloudbasierten Services 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.

Education Services

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

Education Services-Typen	Planung
On-demand Education	✓
Webcasts	✓
Chalk Talks	+
Workshops	+

✓ – 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 Proactive Services

Zusätzlicher Proactive-Servicetypen	Plan
Custom Proactive Services (Maintenance, Optimization und Education Services)	+

Zusätzlicher Proactive-Servicetypen	Plan
Support-Technologieberater	+
Proactive Accelerator	+
Designated Engineering	+

+ – 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 Technology Advisor (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.

Proactive Accelerator: Ein von den Ressourcen von Microsoft gesteuerter Service, der aus einer Reihe von Aktivitäten besteht, die Ihnen helfen, ein technisches oder geschäftliches Ergebnis zu erzielen, das auf den Zielen der Beseitigung von Bereitstellungsrisiken, der Erhöhung der Verfügbarkeit oder der Optimierung der Lösungsleistung basiert. Mithilfe eines programmatischen Ansatzes bestimmt die Microsoft-Ressource die für das Engagement erforderlichen Aktivitäten, die unter anderem die Analyse der Anpassungslücke, das Onboarding, die Optimierung, den Wissenstransfer, die Designvalidierung und den Implementierungsplan umfassen können.

Designated Engineering (DE): Überprüfte und ergebnisorientierte Lösung(en), die auf den von Microsoft empfohlenen Praktiken und Prinzipien basieren, die Ihnen helfen, Ihre Amortisierungszeit zu verkürzen. Ein leitender Experte arbeitet eng mit Ihrem Team zusammen, um umfassende technische Anleitungen zu geben und bei Bedarf andere Microsoft-Experten hinzuzuziehen, die Sie bei der Bereitstellung und/oder Optimierung Ihrer Microsoft-Lösungen unterstützen. Dazu gehören Dienstleistungen, die von der Bewertung und Planung über die Fortbildung und das Design bis hin zur Konfiguration und Implementierung reichen.

Sonstiger Proactive	Plan
Proactive Credits	+

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.

Reactive Services

Reactive 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. Der gesamte reaktive Support wird aus der Ferne bereitgestellt.

Arten von Reactive Services	
Advisory Support	✓
Problem Resolution Support	✓
Reactive Support Management	✓
Root Cause Analysis	+
Add-on für Reactive Support Management	+

✓ – 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.

Problem Resolution Support: 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 Services und Produkte, die nicht vom entsprechenden Supportportal für Onlinedienste abgedeckt sind, werden im Onlineportal der Microsoft-Dienste verwaltet.

Definitionen des Schweregrads und die von Microsoft geschätzte Dauer bis zur ersten Reaktion sind den nachfolgenden Tabellen für die Reaktion bei Vorfällen zu entnehmen. Der Begriff „Erste telefonische Reaktion“ (oder: First Call Response) ist definiert als der erste nicht automatisierte Kontakt per Telefon oder E-Mail.

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.

Der Schweregrad 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 den entsprechenden Schweregrad zu. Solange der Vorfall

anhält, können Sie eine Änderung des Schweregrads verlangen, sollten die geschäftlichen Auswirkungen dies erforderlich machen.

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Schweregrad 1</p> <p>Kritische Geschäftssysteme ausgefallen:</p> <p>Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung.</p> <p>Sofortige Reaktion erforderlich</p>	<p>Azure-Komponenten¹</p> <p>- 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 Ressourcen²</p> <p>Durchgehender Einsatz rund um die Uhr³</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)³</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>
<p>Schweregrad A</p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p> <p>Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger</p> <p>Zuweisung von Critical Situation Ressourcen²</p> <p>Durchgehender Einsatz rund um die Uhr²</p>	<p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)³</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>
<p>Schweregrad B</p> <p>Moderate Auswirkung auf das Geschäft:</p> <p>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 Geschäftszeiten⁴</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>

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Reaktion innerhalb von zwei Geschäftsstunden erforderlich ⁶		
Schweregrad C	Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden	Genauere Kontaktinformationen zum Fallinhaber
Geringe Auswirkung auf das Geschäft:	Bemühungen nur während der Geschäftszeiten ⁴	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 ⁶		

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

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

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

⁴ 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 und A 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 Maßnahmenplanung zur Verfügung stellt.

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

Root Cause Analysis: Sofern dies vor Abschluss eines Vorfalls ausdrücklich gewünscht wird, werden wir eine strukturierte Analyse der möglichen Ursachen eines einzelnen Vorfalls oder einer Reihe zusammenhängender Problem durchführen. Ihre Aufgabe ist es, mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesen 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.

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
Aktivierung der Organization des Kunden	✓
Microsoft Product, Service, and Security Updates Guidance	✓
Programm-Entwicklungsmanagement	✓
Unified Enterprise Support Onboarding	✓
Cloud-Erfolgsprogramm	+
Customer Success Account Manager Developer	✓ ¹
Executive Relationship Management	✓
Service Delivery Management Add-on	+
Onsite Service Delivery Management	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

✓¹ – 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.

Program Development & 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-Services zu gewährleisten.

Cloud Success Program: 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.

Executive Relationship Management: 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 gegebenenfalls 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. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig. Diese Ressourcen arbeiten entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort. Bei Lieferung vor Ort gelten die folgenden Einschränkungen.

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
Enhanced Designated Engineering	+
Unified Enhanced Response	+
Rapid Response	+

Service	Planung
Azure Event Management	+
O365 Engineering Direct	+
Developer Support	+ ¹
Support for Mission Critical	+
Support-Services für Cybersicherheit	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

Enhanced Designated Engineering

Enhanced Designated Engineering (EDE): Ein kundenspezifischer Service, der Kunden mit komplexen Szenarien ein tiefes und kontinuierliches technisches Engagement bietet. Dieses Angebot ist auf die Bedürfnisse und Ergebnisse des Kunden abgestimmt, indem ein designerter Ingenieur zur Verfügung gestellt wird, der ein tiefes Wissen über die Umgebung oder Lösung des Kunden aufbaut und die Geschäftsziele des Kunden unterstützt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Optimierung der Arbeitslast, die Einführung oder die Supportfähigkeit. EDE 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 EDE-Servicestunden von den dann erworbenen Gesamtstunden abgezogen.

Vordefinierte EDE-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 der EDE Services:

- 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 EDE 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 EDE-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 EDE-Service zum selben Datum.
- EDE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden).
- EDE Services unterstützen die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien.
- Die EDE Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.
- EDE Services werden per Fernzugriff erbracht, sofern nicht im Voraus schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.

Unified Enhanced Response

Unified Enhanced Response: Unified Enhanced Response (UER) bietet einen beschleunigten reaktiven Support für Ihre Produkte und Cloud-Services mit einer schnelleren Weiterleitung für alle kritischen Situationen („Crit Sits“) und der Zuweisung von Ihnen zugewiesenen Senior Incident Managern, die bei Bedarf einen Eskalationspfad zu den Cloud Service Operations Teams einrichten. Kunden können Unified Enhanced Response zusätzlich zu ihrem Unified Enterprise Basis-Supportvertrag erwerben oder es zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Laufzeit eines aktiven Unified Enterprise Basis-Supportvertrags hinzufügen.

Die UER kann jetzt erworben werden, aber die Auslieferung beginnt erst am [Lieferdatum im Jahr 2023]. Kunden, die UER vor dem Datum des Lieferbeginns erwerben, erhalten erst dann eine Rechnung, wenn Microsoft mit der Lieferung von UER beginnt („Datum des Lieferbeginns“) oder [1. Februar 2023], je nachdem, was später eintritt.

Um UER-Support für Ihre Microsoft-Produkte und Cloud-Dienste zu erhalten, müssen Sie einen Vorfall telefonisch oder über das Internet einreichen. Wenn Sie mit Schweregrad 1 oder Schweregrad A geöffnet werden, werden Ihre Supportanfragen zur Problemlösung automatisch mit der verbesserten Reaktionszeit weitergeleitet und Ihr Senior Incident Manager-Team wird automatisch für das Incident Management zugewiesen.

Senior Incident Manager: Der Senior Incident Manager-Service steht rund um die Uhr für alle Support-Anfragen zu Problemen des Schweregrads 1 oder des Schweregrads A zur Verfügung. Den Kunden wird ein ausgewiesener Ressourcenpool mit Kenntnissen der Geschäftsziele und der Umgebung des Kunden zugewiesen. Diese Ressourcen werden zusätzlich zu den technischen Lösungsressourcen zugewiesen und sind für die Überwachung aller kritischen Supportvorfälle verantwortlich, um eine zeitnahe Lösung und eine hohe Qualität der Supportleistungen zu gewährleisten. Das dem Kunden zugewiesene Senior Incident Manager-Team kann direkt per E-Mail rund um die Uhr erreicht werden und stellt den kontinuierlichen technischen Fortschritt sicher, indem es Ihnen Status- und Eskalationsaktualisierungen sowie einen Aktionsplan zur Verfügung stellt.

Bei jedem Vorfall des Schweregrads 1 führt ein Mitglied des Senior Incident Manager-Teams auch eine Nachbesprechung mit dem Kunden, dem Customer Success Account Manager und anderen Mitgliedern Ihres Account-Teams durch, um Ihr Unternehmen zu stärken und zukünftige Ausfälle und Probleme zu vermeiden. Während der Besprechung wird der Senior Incident Manager einen Überblick über die Reaktion auf Vorfälle geben, einschließlich Erfolge und Verbesserungsmöglichkeiten, und mit Ihrem Customer Success Account Manager an Empfehlungen zur Behebung arbeiten, um zukünftige Fälle proaktiv zu reduzieren und Ihre Lösungen zu stärken.

Ihr Senior Incident Manager wird Sie informieren, wenn für die betroffene Microsoft-Technologie auch eine Ursachenanalyse (Root Cause Analysis, RCA) verfügbar ist, wenn durch die Durchführung der RCA eine zusätzliche Gebühr entsteht, und mit Ihrer CSAM zusammenarbeiten, um eine RCA zu initiieren, falls verfügbar und ausdrücklich vom Kunden vor dem Abschluss des Vorfalls angefordert. Ihre Aufgabe ist es, mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesen Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung zu stellen, die zur Durchführung der RCA benötigt werden.

Damit Ihr Senior Incident Manager-Team grundlegende Kenntnisse über Ihre Ziele und Ihre Umgebung hat, müssen Sie auf Anfrage Unterlagen zur Verfügung stellen und in den ersten 90 Tagen der Vertragslaufzeit an Onboarding-Aktivitäten teilnehmen.

Diese Ressourcen werden aus der Ferne betrieben. Dieser Service wird in englischer Sprache bereitgestellt und kann, sofern verfügbar, in Ihrer gesprochenen Sprache erbracht werden.

Eine bestimmte Anzahl von Stunden für das Reactive Support Management und das Service Delivery Management sind für Onboarding-Aktivitäten, vierteljährliche Meetings mit Ihrem Senior Incident Manager und Sev 1 Post-Incident Reviews (also: Überprüfungen nach Schweregrad 1-Vorfällen) enthalten. Zusätzliche Besprechungen sind auf Anfrage und mit vorheriger Microsoft-Vereinbarung verfügbar, sofern Ressourcen verfügbar sind. Sie haben die Möglichkeit, zusätzliche Stunden zu erwerben, um zusätzliches Reactive Support Management und Service Delivery Management durch Ihren Senior Incident Manager und Customer Success Account Manager zu erhalten.

Unified Enhanced Response-Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Schweregrad 1</p> <p>Kritische Geschäftssysteme ausgefallen: Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung. Sofortige Reaktion erforderlich</p>	<p>Azure-Komponenten¹ - Erste telefonische Reaktion in 15 Minuten oder weniger</p> <p>Alle anderen Produkte und Services - Erste Reaktion auf einen Anruf in 30 Minuten oder weniger</p> <p>Senior Incident Manager² automatisch zugewiesen</p> <p>Durchgehender Einsatz rund um die Uhr³</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)³</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>
<p>Schweregrad A</p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört: Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services Reaktion innerhalb von 30 Minuten erforderlich</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von 30 Minuten oder weniger</p> <p>Senior Incident Manager automatisch² zugewiesen</p> <p>Durchgehender Einsatz rund um die Uhr²</p>	<p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)³</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>

¹ Die angegebene Reaktionszeit für Ihre Azure-Komponenten gilt nicht für Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services oder Abrechnungsabonnement , A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh oder Universal Print.

² Senior Incident Managers helfen bei der zügigen Lösung von Problemen durch Einsatz, Eskalation, Heranziehung von Ressourcen und Koordinierung.

³ Möglicherweise müssen wir den Schweregrad heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit wir die Tätigkeiten auf unserer Seite zur Problemlösung aufrechterhalten können.

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. Azure Rapid Response deckt Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, Testbasis für M365, or Microsoft Mesh 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>Schweregrad 1</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 Uhr¹</p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft²</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 Uhr¹</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>
<p>Schweregrad A</p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört: Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p>	<p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	

¹ 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

² Rapid Response-Supportservices zur Problemlösung sind nur auf Englisch und Japanisch verfügbar.

Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management („AEM“): AEM bietet verbesserten proaktiven und reaktiven Support bei kritischen Geschäftsereignissen der Kunden.

Ein kritisches Geschäftsereignis, das von diesem Angebot unterstützt wird, ist definiert als ein kurzer, vom Kunden erwarteter Zeitraum mit hohen geschäftlichen Auswirkungen und/oder Spitzenbedarf für den Kunden, der ein hohes Maß an Serviceverfügbarkeit und Leistung erfordert. Kritische Geschäftsereignisse können bis zu fünf (5) Kalendertage hintereinander reaktiv abgedeckt werden. Kunden können so viele kritische Geschäftsereignisse kaufen, dass sie hintereinander ablaufen und die gesamte Dauer des erwarteten Bedarfs abdecken, wenn dieser länger als 5 aufeinanderfolgende Kalendertage ist.

Azure Event Management unterliegt der Verfügbarkeit von Ressourcen. Bitte wenden Sie sich an Ihren Customer Success Account Manager, um Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten. Support wird nur für kritische Geschäftsereignisse geleistet, die im Voraus geplant und mindestens 8 Kalenderwochen vor Beginn des Ereignisses schriftlich bestätigt wurden, es sei denn, Microsoft stimmt dem zu. Microsoft kann nach eigenem Ermessen den Umfang der Bewertung vor der Veranstaltung reduzieren, wenn es sich entscheidet, eine Veranstaltung mit weniger Vorlauf zu akzeptieren.

AEM unterstützt kritische Geschäftsereignisse, die zentrale Microsoft Azure Services nutzen. Jedes Ereignis deckt eine einzelne Azure-Lösung ab. Wenn mehrere Azure-Lösungen Unterstützung benötigen, muss ein Kunde zusätzliche Ereignisse erwerben. Eine Azure-Lösung ist definiert als eine Reihe von Azure-Abonnements und Azure-Ressourcen, die mit einem gemeinsamen Unternehmensergebnis verbunden sind, um Kunden Produkte oder Dienstleistungen anzubieten. Microsoft wird die Lösung des Kunden während des Bewertungszeitraums vor dem Ereignis bewerten und dem Kunden die identifizierten Risiken schriftlich mitteilen.

Als Teil des Pre-Event-Ereignisses wird Microsoft:

- bewerten und sich mit Ihrer Lösung vertraut machen
- mögliche Probleme und Risiken mit Blick auf Verfügbarkeit und Stabilität identifizieren
- Durchführen von Kapazitäts- und Resilienzprüfungen auf der Azure-Plattform

Microsoft stellt eine schriftliche Dokumentation der Ergebnisse seiner Bewertung zur Verfügung, einschließlich Maßnahmen zur Abschwächung möglicher Risiken, die die Betriebszeit und Stabilität beeinträchtigen.

Für Azure-Cloud-Lösungen sollten während des Ereignisses Serviceanfragen über das Microsoft Azure-Portal gestellt werden, einschließlich AEM in der Fallbeschreibung.

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
---------------------------	----------------------------	------------------------------

<p>Schweregrad 1</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 Reaktion auf Anrufe in 15 Minuten oder weniger und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft²</p> <p>Zuweisung von Critical Situation Ressourcen in 30 Minuten oder weniger.</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams</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>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>
<p>Schweregrad A</p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p>		

¹ 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.

² Rapid Response-Supportservices von AEM zur Problemlösung sind nur auf Englisch verfügbar

Microsoft erstellt nach dem Ereignis eine Zusammenfassung aller Fälle, die während des reaktiven Support-Fensters geöffnet wurden, und stellt sicher, dass diese Fälle gelöst werden.

Für Microsoft Cloud für Einzelhandelskunden:

Event Management für Microsoft Cloud für Einzelhandelskunden bietet erweiterten proaktiven und reaktiven Support während der kritischen Geschäftsereignisse von Microsoft Cloud für Einzelhandelskunden.

Dieses Angebot unterstützt Kundenveranstaltungen nur für Kunden, die eine Microsoft Cloud for Retail-Lizenz erworben haben. Dieses Angebot unterstützt nur die folgenden Microsoft Cloud für Einzelhandelskunden-Lösungen: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (in Vorschau - Name kann sich noch ändern), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising - Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Die Produktbedingungen für die aufgeführten Lösungen werden von Microsoft von Zeit zu Zeit unter

<http://microsoft.com/licensing/contracts> (oder einer von Microsoft angegebenen Nachfolgersite) veröffentlicht.

Ein kritisches Geschäftsereignis, das von diesem Angebot unterstützt wird, ist definiert als ein kurzer, vom Kunden erwarteter Zeitraum mit hohen geschäftlichen Auswirkungen und/oder Spitzenbedarf für den Kunden, der ein hohes Maß an Serviceverfügbarkeit und Leistung erfordert. Kritische Geschäftsereignisse können bis zu 5 Kalendertage hintereinander reaktiv abgedeckt werden. Kunden können so viele kritische Geschäftsereignisse kaufen, dass sie hintereinander ablaufen und die gesamte Dauer des erwarteten Bedarfs abdecken, wenn dieser länger als 5 aufeinanderfolgende Kalendertage ist.

Dieses Angebot unterliegt der Verfügbarkeit von Ressourcen. Bitte wenden Sie sich an Ihren Customer Success Account Manager, um Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten. Support wird nur für kritische Geschäftsereignisse geleistet, die im Voraus geplant und mindestens 8 Kalenderwochen vor Beginn des Ereignisses schriftlich bestätigt wurden.

Microsoft wird die Lösung des Kunden während des Bewertungszeitraums vor dem Ereignis bewerten und dem Kunden die identifizierten Risiken schriftlich mitteilen.

Als Teil des Pre-Event-Ereignisses wird Microsoft:

- bewerten und sich mit Ihrer Lösung vertraut machen, wie oben beschrieben
- mögliche Probleme und Risiken mit Blick auf Verfügbarkeit und Stabilität identifizieren
- Durchführen von Kapazitäts- und Resilienzprüfung auf der Azure-Plattform
- Bereitstellung von Anleitungen zu branchenweit bewährten Praktiken durch ausgewiesene technische und betriebliche Lieferressourcen

Microsoft stellt eine schriftliche Dokumentation der Ergebnisse seiner Bewertung zur Verfügung, einschließlich empfohlener Maßnahmen und branchenüblicher Praktiken zur Abschwächung möglicher Risiken und Probleme, die die Betriebszeit und Stabilität beeinträchtigen.

Wenn das Ereignis eine Azure-Cloud-Lösung umfasst, sollten während des Ereignisses Serviceanfragen für Azure-Lösungen über das Microsoft Azure-Portal gestellt werden, einschließlich AEM in der Fallbeschreibung.

Wenn das Ereignis eine D365- oder M365-Cloud-Lösung umfasst, sollten während des Ereignisses Serviceanfragen für diese Lösungen über das Solution Center gestellt werden, einschließlich der Auswahl des Produkts, bei dem das Problem aufgetreten ist, und unter dem Support-Plan „D365-Ereignis“ im Falle von D365-bezogenen Anfragen.

Für Azure-Produkte:

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
---------------------------	----------------------------	------------------------------

<p>Schweregrad 1</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 Reaktion auf Anrufe in 15 Minuten oder weniger und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft²</p> <p>Zuweisung von Critical Situation Ressourcen in 30 Minuten oder weniger.</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams</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>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>
<p>Schweregrad A</p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p>		

¹ 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.

² Rapid Response-Supportservices von AEM zur Problemlösung sind nur auf Englisch verfügbar

Für alle anderen Produkte werden die Reaktionen auf Vorfälle an den folgenden Punkten ausgerichtet sein:

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
---------------------------	----------------------------	------------------------------

<p>Schweregrad 1</p> <p>Kritische Geschäftssysteme ausgefallen:</p> <p>Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung. Sofortige Reaktion erforderlich</p>	<p>Azure-Komponenten¹</p> <p>- 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 Ressourcen²</p> <p>Ressourcen nach Vereinbarung mit dem Kunden innerhalb von 24 Stunden an Ihrem Standort</p> <p>Durchgehender Einsatz rund um die Uhr³</p> <p>Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an 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)³</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>
<p>Schweregrad A</p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p> <p>Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger</p> <p>Zuweisung von Critical Situation Ressourcen²</p> <p>Durchgehender Einsatz rund um die Uhr (24x7)²</p>	<p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)³</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>
<p>Dringlichkeit B</p> <p>Moderate Auswirkung auf das Geschäft:</p> <p>Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden</p> <p>Reaktion innerhalb von zwei Geschäftsstunden erforderlich⁶</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von zwei Stunden</p> <p>Bemühungen nur während der Geschäftszeiten⁴</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>

<p>Dringlichkeit C</p> <p>Geringe Auswirkung auf das Geschäft:</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden</p> <p>Bemühungen nur während der Geschäftszeiten⁴</p>	<p>Genauere Kontaktinformationen zum Fallinhaber</p> <p>Reaktion innerhalb von 24 Stunden</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>
<p>Im Wesentlichen ungestörter Ablauf mit geringen oder ohne Beeinträchtigungen von Diensten</p> <p>Reaktion innerhalb von vier Geschäftsstunden erforderlich⁶</p>		

¹ Die angegebene Antwortzeit für Ihre Azure-Komponenten umfasst nicht Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services oder Billing & Subscription Management.

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

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

⁴ Als Geschäftszeit gilt üblicherweise die Zeit von 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

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.

Developer Support

Developer Support: Bietet Entwicklern, die auf der Microsoft-Plattform Anwendungen erstellen, bereitstellen und für diese Support leisten, tiefgreifenden Support während des gesamten Lebenszyklus der Anwendungsentwicklung auf der Grundlage umfassender Cloud- und Produktkenntnisse. Developer 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. Der Developer Support ist gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar.

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.

Cybersecurity Enhanced Solutions

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.

2.4 Multi-country Support

Multi-country 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.

How to Purchase

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 Services 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:

- **Base Package Services:** Sofern nicht anders angegeben, sind Base Package Services (die mit einem „✓“ angegeben sind) für Ihre bezeichneten Support-Standorte, oder wie vom Host im Host-Arbeitsauftrag den Support-Standort(en) zugewiesen, verfügbar.
- **Reactive Services:** Reaktive Services können Remote an anderen Standorten und einschließlich des Hosts-Standorts erbracht 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-Services, 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-Services können erforderlich sein, wenn Sie zusätzliche oder erweiterte Services und Lösungen erwerben.
 - **Additional 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 (die im SCSD mit einem „+“ in den Support -Tabellen weiter unten 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.
- **Maintenance Services – Root Cause Analysis:** Die erworbenen Services stehen den Mitarbeitern an den angegebenen Support-Standorten zur Verfügung.
- **Support Technology Advisor (STA):** STA-Services stehen in den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort(en) (außer in Ausnahmeländern) zur Verfügung und unterliegen der Ressourcenverfügbarkeit.
- **Enhanced Services and Solutions:** 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 Bedingungen

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 Services, 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:** Services, 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 Services aufgeführt sind. Die Services werden dem jeweiligen Support-Standort in Rechnung gestellt und beinhalten alle anfallenden lokalen Steuern.

2.5 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.
- Wenn Sie eine bestimmte Art von Services bestellt haben und diese gegen eine andere Art von Service austauschen möchten, können Sie den Gegenwert für einen alternativen Service verwenden, sofern dieser verfügbar ist und Sie dies mit Ihrer Service Delivery-Ressource vereinbart haben.
- 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 Enhanced Designated 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 Supports 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, 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 Vorfalles 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 Services 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 und der GitHub-Datenschutz-Nachtrag sowie der Sicherheitsanhang, die sich in https://aka.ms/github_dpa befinden, für Ihre Beschaffung von GitHub Support Services.
- Zusätzliche Voraussetzungen und Prämissen werden möglicherweise in entsprechenden Anlagen dargelegt.

2.6 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 Services 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 dieses 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.

© 2022 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.