

# Beskrivelse av Microsoft Unified Enterprise støttetjenester (USSD)

September 2024

# Innholdsfortegnelse

<b>1 Om dette dokumentet</b> .....	3
<b>2 Kundesuksess og brukerstøttetjenester</b> .....	4
<b>2.1 Slik kjøper du</b> .....	4
<b>2.2 Fleksirabatt</b> .....	5
<b>2.3 Beskrivelse av Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester</b> .....	5
<b>2.4 Kritiske forretningstjenester</b> .....	15
<b>2.5 Forbedrede løsninger</b> .....	23
<b>2.6 Støtte for flere land</b> .....	29
Støttetjenesteoversikt for flere land.....	29
Slik kjøper du.....	30
Ekstra vilkår og betingelser for brukerstøtte til flere land.....	30
<b>2.7 Ytterligere vilkår og betingelser</b> .....	31
<b>Vedlegg A: Diagrammer for typer alvorlighetsgrader</b> .....	34
<b>Vedlegg B: Suksessadministrasjonstjenester</b> .....	40

## **1 Om dette dokumentet**

Beskrivelsen av brukerstøttetjenester for Microsoft Unified Enterprise-tjenester inneholder informasjon om brukerstøttetjenestene som kan kjøpes fra Microsoft. Det er viktig å gjøre deg kjent med beskrivelsene av tjenestene du kjøper, inkludert forutsetninger, forbehold, begrensninger og hvilke ansvar du selv har. Tjenestene som du kjøper, står oppført på Arbeidsordren for Enterprise-tjenester (Arbeidsordren) eller en annen gjeldende tjenestebeskrivelse som refererer til og inkluderer dette dokumentet.

Legg merke til at ikke alle tjenestene som står oppført i dette dokumentet, er tilgjengelig overalt i verden. For å fastslå hvilke tjenester som er tilgjengelig for kjøp i ditt lokale område, kontakt din Microsoft-representant. Hvilke tjenester som er tilgjengelige, kan endre seg.

## 2 Kundesuksess og brukerstøttetjenester

Microsoft Unified brukerstøttetjenester (brukerstøttetjenester) består av et omfattende utvalg brukerstøttetjenester som bidrar til å akselerere din reise til skyen, optimalisere dine IT-løsninger og utnytte teknologi for å realisere nye muligheter på alle trinn av IT-livssyklusen. Våre brukerstøttetjenester er skreddersydd for å møte dine spesifikke behov og hjelpe deg med å få det meste ut av Microsoft-investeringen din. Våre brukerstøttetjenester omfatter følgende:

- **Proaktive tjenester:** Disse tjenestene er designet til å forbedre IT-infrastrukturen og driften.
- **Suksessadministrasjonstjenester:** Denne tjenesten er designet til å forenkle planlegging og implementering.
- **Tjenester for problemløsning:** Disse tjenestene gir prioritert 24x7 problemløsninger for å minimere nedetid og sikre rask respons.

### 2.1 Slik kjøper du

Støttetjenester er tilgjengelig som en grunnpakke, med proaktive tjenester, kritiske forretningstjenester og forbedrede løsninger tilgjengelig for å kjøpe under en eksisterende grunnpakkeavtale som er listet i arbeidsordren for Enterprise-tjenester. Detaljene om hver pakke er gitt under:

- **Grunnpakke:** Denne pakken inkluderer våre grunnleggende brukerstøttetjenester.
- **Proaktive tjenester:** Disse inkluderer ekstra støttetjenester som kan legges til grunnpakken etter behov.
- **Kritiske forretningstjenester:** En kombinasjon av proaktive og reaktive tjenester som dekker en spesifikk arbeidsbelastning, hendelse eller Microsoft-produkt som kan legges til grunnpakken etter behov.
- **Forbedrede løsninger:** Disse inkluderer mer omfattende støttetjenester og løsninger som kan legges til grunnpakken etter behov.

Legg merke til at tjenesten som kan kjøpes under eksisterende grunnpakkeavtale er oppført i arbeidsordren. Hvis du har spørsmål om hvilke tjenester som kan kjøpes, kontakt Microsoft-representanten din.

**Tabell 1 - Definisjoner av brukerstøttetjenester**

Vare	Definisjon
<b>Grunnpakke</b>	Dette er en kombinasjon av proaktive, reaktive og suksesstjenester og leveringshåndteringstjenester som støtter Microsoft-produkter og/eller Elektroniske Tjenester som brukes i organisasjonen din.
<b>Proaktive tjenester</b>	Dere kan legge til ytterligere brukerstøttetjenester, inkludert proaktive tjenester i Grunnpakken i gyldighetstiden til

Arbeidsordren. Disse tjenestene er merket med "+" i dette punktet.

---

<b>Kritiske forretningstjenester</b>	En kombinasjon av proaktive og reaktive tjenester, som dekker en bestemt arbeidsbelastning, hendelse eller Microsoft-produkt eller kunde-IT-system kan legges til grunnpakken i gyldighetstiden til arbeidsordren. Disse tjenestene er også merket med "+" i dette punktet.
<b>Forbedrede løsninger</b>	Dere kan legge til brukerstøttetjenester som dekker et bestemt Microsoft-produkt eller kunde-IT-system, i grunnpakken i gyldighetstiden til arbeidsordren. Disse tjenestene er også merket med "+" i dette punktet.
<b>Støtte for flere land</b>	Kundestøtte for flere land gir støtte til flere lokasjoner, som beskrevet i din arbeidsordre (eller arbeidsordrer). Unified brukerstøttetjenester kan inkludere støtte for flere land hvis nødvendig og spesifisert i arbeidsordren. Se avsnitt 2.5 for mer informasjon om støtte for flere land.

---

## 2.2 Fleksirabatt

Fleksirabatt er en fleksibel andel av din grunnpakklisterpris som kan anvendes mot kjøp av kritiske forretningstjenester, proaktive tjenester, forbedrede løsninger, proaktive krediter eller tilpassede proaktive tjenester på tidspunktet for tjenestekjøpet. Din Microsoft-representant vil gi deg mer informasjon om hvordan du bruker fleksirabatt på avtalen din.

Følgende betingelser gjelder for tildeling av din fleksirabatt:

- **Proaktiv saldo eller tilpassede proaktive tjenester:** Opptil 20 % eller USD 50 000, det av alternativene som er høyest, av din tildelte fleksirabatt kan anvendes på kjøp av proaktive kreditter eller proaktive kundetjenester.
- **Årlig tildeling:** Fleksirabatt tildeles på årsbasis og alle tjenester som fleksirabatten er blitt anvendt på må benyttes i løpet av den aktuelle årsperioden.
- **Suksessadministrasjonstjenester:** Fleksirabatt kan ikke benyttes for tjenester innen tjenesteleveringsstyring, som definert her.
- **Tjenesteutveksling:** Hvis du har bestilt én type tjeneste med fleksirabatt og ønsker å bytte den i en annen type tjeneste, kan du bruke et tilsvarende beløp på en alternativ tjeneste der dette er tilgjengelig og etter avtale med din ressurs for levering av tjenester.
- **Tidsfrist for tildeling:** All tilgjengelig fleksirabatt må tildeles innen tidspunktet for kontaktens gjennomføring, ellers vil den bortfalle.

## 2.3 Beskrivelse av Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester

Denne delen beskriver elementene som er kombinert til å utgjøre brukerstøttetjenestepakken deres. Tjenester som kan legges til grunnpakken eller legges til i løpet av avtaleperioden er også oppført. En del av din grunnpakke inkluderer en fleksirabatt som kan brukes for å legge til proaktive tjenester (merket

med "+"), kritiske forretningstjenester, forbedrede løsningstjenester og/eller tilpassede proaktive tjenester til grunnpakken din. Tjenester som er inkludert i Grunnpakken, er merket med "✓" i dette punktet. Våre brukerstøttetjenester omfatter følgende:

- **Proaktive tjenester:** Disse tjenestene bidrar til å forhindre at dere får problemer i Microsoft-miljøet deres, og planlegges for å sikre at det finnes tilgjengelige ressurser og levering i gyldighetsperioden for den gjeldende Arbeidsordren. De følgende Proaktive tjenestene er tilgjengelige som avklart nedenfor eller detaljert på Arbeidsordren. Det kan være at levering på stedet ikke er tilgjengelig for alle tjenester og på alle steder. Leveringen vil fjernleveres med mindre noe annet avtales skriftlig og mot et ekstra vederlag eller med mindre de er uttrykkelig solgt som tjenester på stedet.
- **Planleggingstjenester:** Disse tjenestene omfatter vurderinger og gjennomganger av den nåværende infrastrukturen samt data-, program- og sikkerhetsmiljøet i organisasjonen med tanke på planlegging av problemløsning, oppgradering, overføring, distribusjon eller implementering av løsninger med utgangspunkt i målene dine.

**Tabell 2 - Typer planleggingstjenester**

Typer planleggingstjenester	Planlegge
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Konseptgodkjenning:</b> Dette oppdraget innebærer framskaffelse av dokumentasjon som gjør kunden i stand til å vurdere om en teknisk løsning er teknisk gjennomførbar. Dokumentasjonen kan være fungerende prototyper, dokumenter og utforminger, men det er vanligvis ikke produksjonsklare leveranser.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Arkitekturtjenester:</b> En avtale, strukturert som en serie med diskusjoner ledet av en Microsoft-ekspert. Våre eksperter vil arbeide sammen med kundene for å oversette forretningskrav til skreddersydd løsningsarkitektur som vil akselerere fremgang i distribusjon. Disse diskusjonene vil kunne involvere evaluering av tekniske krav, undersøkelse av eksisterende arkitekturdesign, og ytelse av erfaringsbasert teknisk innsikt i beste praksis for løsningsarkitektur. Denne prosessen har til hensikt å skape et teknisk løsningsdesign som er tilpasset de gitte målene og fungerer som et avgjørende referansedokument for produksjonsutrueringsfasen.</li> </ul>	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

## Implementeringstjenester

Implementeringstjenester omfatter kortsiktig teknisk ekspertise og prosjektledelse for å oppnå raskere utvikling, distribusjon, overføring, oppgradering og implementering av teknologiske løsninger fra Microsoft.

**Tabell 3 - Typer implementeringstjenester**

Typer implementeringstjenester	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Pålastingstjenester:</b>                      Omfatter kortsiktig hjelp med distribusjon, overføring, oppgradering eller utvikling av funksjon. Dette kan omfatte planlegging og validering av en konseptgodkjenning eller produksjonsbelastning ved hjelp av Microsoft-produkter.                 </li> </ul>	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

## Vedlikeholdstjenester

**Vedlikeholdstjenester** tar sikte på å forebygge problemer i Microsoft-miljøet ditt. Disse tjenestene planlegges vanligvis i forkant av utførelsen av tjenestene for å sikre at det finnes tilgjengelige ressurser.

**Tabell 4 - Typer vedlikeholdstjenester**

Typer vedlikeholdstjenester	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Vurdering på forespørsel:</b>                      En nettbasert og automatisert vurderingsplattform som benytter logganalyser til å analysere og vurdere implementeringen deres av Microsoft-teknologi. Vurderingene på forespørsel dekker et begrenset utvalg teknologier. For å bruke denne vurderingstjenesten kreves det en aktiv Azure-tjeneste med datagrenser som gjør det mulig å bruke den forespørselsbaserte vurderingstjenesten. Microsoft kan gi assistanse for å aktivere det innledende oppsettet av tjenesten. I forbindelse med forespørselsbaserte vurderinger vil en Microsoft-ressurs på stedet (i inntil to dager) og en eksternt Microsoft-ressurs (i inntil én dag) være tilgjengelige for å hjelpe til med analyser av data og anbefalinger til problemløsning i samsvar med tjenesteavtalen mot et ekstragebyr. Legg merke til at vurdering på stedet ikke er tilgjengelig i alle områder.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Vurderingsprogram:</b>                      Denne vurderingen evaluerer utforming, teknisk implementering, drift eller endre administrasjon av Microsoft-teknologi i organisasjonen med utgangspunkt i Microsofts anbefalte fremgangsmåter. Når vurderingen er utført, samarbeider en Microsoft-representant direkte med deg for å løse problemer og fremstille en rapport med en teknisk vurdering av miljøet ditt, som kan omfatte en plan for problemløsning.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Offline-vurdering:</b>                      Denne tjeneste leverer en automatisk vurdering av implementeringen av Microsoft-teknologi i organisasjonen. Dataene samles inn eksternt eller av en Microsoft-ressurs på stedet. Dataene analyseres deretter av Microsoft ved hjelp av verktøy på stedet, og vi gir deg en rapport om eventuelle funn og anbefalinger til problemløsning.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proaktiv overvåking:</b> </li> </ul>	+

Typer vedlikeholdstjenester	Planlegg
Denne tjenesten leverer verktøy til driftovervåking og anbefalinger for justering av prosessene for håndtering av serverhendelser. Hjelper dere med å lage hendelsesmatriser, gjennomføre større hendelsesvurderinger og utvikle et bærekraftig teknisk team.	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proaktive driftsprogrammer (POP):</b>                      Denne tjenesten leverer en gjennomgang sammen med medarbeiderne dine av organisasjonens prosesser knyttet til planlegging, utvikling, implementering eller drift med utgangspunkt i Microsofts anbefalte fremgangsmåter. Evalueringen utføres enten på stedet eller eksternt av en Microsoft-ressurs.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som tjeneste (RAP som tjeneste):</b>                      Denne tjenesten leverer en automatisk vurdering av hvordan du har implementert Microsoft-teknologi, der dataene innhentes eksternt. Microsoft analyserer samlede data for å lage en funnrapport med anbefalinger for løsninger. Denne tjenesten er tilgjengelig for fjernlevering eller levering på stedet.                 </li> </ul>	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

## Optimaliseringstjenester

Optimaliseringstjenester tar sikte på å hjelpe kunder oppnå optimal bruk av deres teknologiinvestering. Disse tjenestene kan omfatte fjernadministrasjon av skytjenester, optimalisering og innføring av Microsoft-produktfunksjonalitet hos sluttbrukere og sørge for god sikkerhets- og identitetstatus.

**Tabell 5 - Typer optimaliseringstjenester**

Typer optimaliseringstjenester	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Innføringstjenester:</b>                      Med det brede utvalget av støttetjenester for innføring får organisasjonen hjelp til å vurdere mulighetene for å endre, overvåke og optimalisere endringer knyttet til innkjøpet av Microsoft-teknologi. Dette inkluderer brukerstøtte i utviklingen og gjennomføringen av adopsjonsstrategien din når det gjelder den menneskelige siden av endringen. Kunder har tilgang til ressurser med kompetanse, kunnskap og tilhørende Microsoft-anbefalte praksis til støtte i sine adopsjonsprogram.                 </li> </ul>	+



Typer optimaliseringstjenester	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tjenester med fokus på utvikling:</b>                      Vi tilbyr tjenester for å hjelpe medarbeiderne med å utforme, distribuere og støtte programmer som er utviklet ved hjelp av Microsoft-teknologi. Disse tjenestene omfatter følgende:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>DevOps egenskapsvurdering:</b> En vurdering som hjelper kunder forstå gjeldende egenskaper for hele programvareversjonens livssyklus og raskt identifisere muligheter for forbedring basert på Microsoft DevOps-praksisene.</li> <li>○ <b>Brukerstøtte for utviklere:</b> Gir hjelp til å lage og utvikle programmer som integrerer Microsoft-teknologi i Microsoft-plattformen. Det fokuseres spesielt på Microsoft-utviklingsverktøy og teknologier. Den selges som et antall timer som står oppført på Arbeidsordren.</li> <li>○ <b>Rådgivning for utviklerplattform:</b> Gir veiledning for å hjelpe deg med å utnytte hele potensialet til Microsoft-utviklerplattformen, akselerere utviklerhastighet, skyadopsjon og digital transformering. Denne selges som et antall timer som står oppført på Arbeidsordren.</li> </ul> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Administrasjon av IT-tjenester:</b>                      Vår moderne administrasjon av IT-tjenester er utformet for å hjelpe deg med å oppgradere et eldre IT-miljø ved hjelp av moderne tjenestestyringsmetoder som muliggjør forbedringer gjennom innovasjon, fleksibilitet, kvalitet og reduserte driftskostnader. Disse tjenestene kan leveres via eksterne eller lokale økter med rådgivning eller i arbeidsgrupper for å bistå deg med å sikre at overvåking, hendelsesbehandling og brukerstøtteprosesser er optimalisert for å administrere dynamikken i skybaserte tjenester når du flytter et program eller en tjeneste til skyen. Tjenester fra Administrasjon av IT-tjenester kan inngå i et tilpasset program for støttetjenester som gjøres tilgjengelig mot et ekstragebyr og kan defineres i et vedlegg som det refereres til i Arbeidsordren din.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sikkerhetstjenester:</b>                      Microsofts portefølje av sikkerhetsløsninger har fire fokusområder: sikkerhet og identitet i skyen, mobilitet, forbedret informasjonssikkerhet og sikker infrastruktur. Sikkerhetstjenestene våre gir kundene en forståelse av hvordan de skal beskytte og forbedre IT-infrastruktur, programmer og data mot interne og eksterne trusler. Disse tjenestene kan inngå i et tilpasset program for støttetjenester som gjøres tilgjengelig mot et ekstragebyr og kan defineres i et vedlegg som det refereres til i Arbeidsordren din.</li> </ul>	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

## Opplæringstjenester

Opplæringstjenester omfatter opplæring for å styrke den tekniske og funksjonelle kompetansen til støttepersonellet i organisasjonen gjennom veiledning på stedet, nettet eller på forespørsel.

**Tabell 6 - Typer opplæringstjenester**

Opplæringstjeneste-typer	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Opplæring på forespørsel:</b> Tilgang til nettbaserte opplæringsmaterialer og laboratorier gjennom en digital plattform utviklet av Microsoft.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Webkastinger:</b> Tilgang til live opplæringsøkter med Microsoft som vert, på et bredere utvalg av støtte og Microsoft-teknologiemner, levert eksternt på nettet.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hackathons:</b> Denne tjenesten muliggjør læring av innovative måter kunder kan bruke deres Microsoft-teknologi til å effektivt takle deres spesifikke forretningsutfordringer. Dette oppnås gjennom interaktive, aktivitetsbaserte tjenester som bruker realistiske eller kundespesifikke scenarier. Disse tjenestene oppmuntrer kunder til å engasjere i et raskt og iterativt samarbeid med teknologiekspertene for å finne kreative løsninger på deres behov.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Teknologiske oppdateringer</b> Gjentatte orienteringer som, ved hver lansering, holder kunder informert om de siste tilleggene og kommende endringer av deres skyimplementeringer, som lar dem bruke nye egenskaper til å være mer produktive eller fjerne blokkeringer for å utvide gjeldende bruk til alle brukere. Leveres eksternt av en Microsoft-ingeniør.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tavleprat:</b> Dette er vanligvis én-dags interaktive økter som omfatter produkt- og støtteemner gitt som en forelesning og demonstrasjon. De leveres direkte av en Microsoft-ressurs enten ansikt-til-ansikt eller på nettet.</li> </ul>	+

Opplæringstjeneste-typer	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Seminarer:</b>                      Våre tekniske opplæringsøkter på avansert nivå dekker en rekke ulike emner innenfor brukerstøtte og Microsoft-teknologi. Tjenesten leveres av en Microsoft-ressurs, enten ansikt til ansikt eller på nettet. Seminarer kan kjøpes på deltakerbasis eller som en fast levering til organisasjonen din, som spesifisert på arbeidsordren. Legg merke til at opplæring kan tas opp etter varsel og samtykke er gitt (og for visse områder, med ekstra uttrykkelig skriftlig tillatelse).                 </li> </ul>	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

## Proaktive tilleggstenester

**Tabell 7 - Ekstra reaktive tjenestetyper**

Proaktive tilleggstenestetyper	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Tilpassede proaktive tjenester (vedlikeholds-, optimaliserings- og opplæringstjenester):</b>                      Denne tjenesten leverer et tilpasset oppdrag der Microsoft-personell, etter kundens anvisninger, leverer tjenester som ellers ikke er beskrevet i dette dokumentet, personlig eller via nettet. Disse oppdragene inkluderer vedlikeholds-, optimaliserings- og opplæringstjenester.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Kundestøtte teknologirådgiver:</b>                      Vår tilpassede teknologivurderingstjeneste støtter kundeforretningsmål inkludert, men ikke begrenset til optimalisering av arbeidsbelastning, adopsjon eller støttebarhet. Den leveres av en Microsoft-ressurs og kan inkludere en plan og teknisk veiledning skreddersydd for kundens miljø og virksomhetsmål.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Angitt ingeniørarbeid (DE):</b>                      Disse er samlet inn og utfallsdrevne løsninger er basert på Microsoft-anbefalte praksiser og prinsipper som hjelper deg yte mer. En ledende ekspert vil jobbe nært med teamet ditt for å gi dyp teknisk veiledning og vil bruke andre Microsoft-eksperter hvor nødvendig for hjelp med distribusjon og/eller optimalisering av Microsoft-løsningene dine. Disse tjenestene dekker vurdering og planlegging til oppkvalifisering og design, til konfigurasjon og implementering.                 </li> </ul>	+

Proaktive tilleggstjenestetyper	Planlegg
<p><b>Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En gyldig Unified Support-tjenesteavtale kreves for å be om DE-tjenester. Hvis avtalen din utløper eller sies opp, opphører også din DE-tjeneste på den samme datoen.</li> <li>○ DE-tjenester er tilgjengelige i standard kontortider (fra 09.00 til 17.30 lokal standardtid), med unntak av helligdager og helger.</li> <li>○ DE-tjenester omfatter visse Microsoft-produkter og -teknologier som er valgt av deg og er oppført i Arbeidsordren.</li> <li>○ DE-tjenester leveres for ett brukerstøttested, som angitt i Arbeidsordren.</li> <li>○ DE-tjenester er hovedsakelig levert eksternt med mindre en skriftlig avtale om lokale besøk er gjort på forhånd. Hvor besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, vil dere blir fakturert for rimelige utlegg til reise og opphold.</li> </ul>	

+ – *Tilleggstjeneste som kan kjøpes.*

**Tabell 8 - Andre proaktive tjenestetyper**

Annet proaktivt	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proaktiv saldo:</b> Proaktiv saldo er verdien av utskiftbare tjenester ført som saldo i Arbeidsordren. Du kan utveksle disse kredittene mot én eller flere definerte tilleggstjenester som beskrevet i dette dokumentet, til de aktuelle prisene som oppgis av deres representant for Microsoft. Når dere har valgt en tilleggstjeneste, trekker vi verdien av den tjenesten fra kredittsaldoen, rundet av til nærmeste enhet.</li> </ul>	+

## Reaktive tjenester

Reaktive tjenester er rettet mot å løse problemer i Microsoft-miljøet deres, og bruken av slike tjenester er normalt behovbasert. Følgende reaktive tjenester leveres ved behov for Microsoft-produkter og -nettjenester som er støttet, med mindre noe annet er fastsatt i Arbeidsordren. Legg merke til at all reaktiv støtte blir fjernlevert.

**Tabell 9 - Typer reaktive tjenester**

Typer reaktive tjenester	Planlegge
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Konsulentstøtte:</b>                      Få tilgang til hjelp eller veiledning om optimalt oppsett eller bruk av spesifikke Microsoft teknologielementer.                       Vår konsulentstøtte gir råd, anvisning og innsikt om beste praksis for bruk av Microsoft teknologikomponenter, som hjelper deg med å unngå vanlige konfigurasjonsfeil og forbedre ytelsen til dine komponenter og tjenester. Det er viktig å legge merke til at våre konsulenttjenester ikke omfatter arkitektonisk design, utvikling av løsninger eller skreddersydde tilpasninger. Denne tjenesten leveres over e-post, samtale eller telefon med normative kunnskapsbaserte artikler og leveres med rimelig beste innsats.                 </li> </ul>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Støtte til problemløsning:</b>                       Støtte til problemløsningstjenester er designet for å hjelpe deg feilsøke spesifikke problemer, feilmeldinger eller funksjonalitet som ikke fungerer som tiltenkt for Microsoft-produkter.                       For å få tilgang til disse tjenestene må du opprette en forespørsel om hendelse. Du kan opprette en forespørsel enten via telefon eller ved å sende inn en forespørsel på nettet. Legg merke til at støtteforepørsler for tjenester og produkter som ikke dekkes av den gjeldende nettbaserte tjenestestøtteportalen administreres i nettportalen for Microsoft-tjenester og de er underlagt alvorlighetsgradene spesifisert i Vedlegg A.                       Alvorlighetsgraden for hendelsen bestemmer responsnivåene hos Microsoft, de beregnede innledende responstidene og ansvaret ditt. Du har ansvar for å beskrive innvirkningen på virksomheten, og i samråd med oss vil Microsoft angi alvorlighetsgraden. Dere kan be om endret alvorlighetsgrad under en hendelse hvis hendelsens innvirkning på virksomheten krever det.                       Vår konsulentstøtte gir råd, anvisning og innsikt om beste praksis for bruk av Microsoft teknologikomponenter, som hjelper deg med å unngå vanlige konfigurasjonsfeil og forbedre ytelsen til dine komponenter og tjenester. Det er viktig å legge merke til at våre konsulenttjenester ikke omfatter arkitektonisk design, utvikling av løsninger eller skreddersydde tilpasninger. Denne tjenesten leveres over e-post, samtale eller telefon med normative kunnskapsbaserte artikler og leveres med rimelig beste innsats.                 </li> </ul>	<p style="text-align: center;">✓</p>

Typer reaktive tjenester	Planlegg
<p>På forespørsel fra dere kan vi samarbeide med tredjeparts teknologileverandører for å hjelpe til å løse komplekse problemer med interoperabilitet mellom produkter fra flere leverandører. Det er imidlertid tredjepartens ansvar å gi brukerstøtte for sitt eget produkt.</p> <p>Begrepet 'Førstesamtalerespons' defineres som den innledende ikke-automatiske kontakt via telefon eller e-post. Definisjoner av alvorlighetsgrad og Microsofts beregnede innledende responstider er beskrevet i hendelsesresponstabellene nedenfor.</p> <p><b>*Se diagrammet for alvorlighetsgrader angående reaktiv støtte i Vedlegg A for mer informasjon</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Reaktiv støtteledelse:</b> <p>Reaktiv støtteledelse sørger for tilsyn med brukerstøttehendelser, slik at problemer løses raskt og det leveres brukerstøtte av høy kvalitet. Suksessadministrasjonstjenester vil benyttes for den reaktive støtteledelsen for alle støtteforespørsler.</p> <p>Henvis til hendelsesresponstabellene over for mer informasjon om hendelsesalvorlighetsgrader. For alvorlighetsgrad B og C, blir tjenesten tilgjengelig ved forespørsel fra kunden rettet til Microsoft-ressursen i kontortiden, og denne kan i tillegg gi eskaleringsoppdateringer på forespørsel. For hendelser med alvorlighetsgrad 1 og A blir det automatisk iverksatt en utvidet eskaleringsprosess. Den utpekte Microsoft-ressursen blir deretter ansvarlig for at det oppnås kontinuerlig teknisk fremgang, ved å gi dere statusoppdateringer og en tiltaksplan.</p> <p>For utvidet dekning utenom åpningstider kan du kjøpe tilleggstimer med reaktive støtteledelse.</p> </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Analyse av underliggende årsaker:</b> <p>Hvis du uttrykkelig ber om det før hendelsen lukkes, vil vi utføre en strukturert analyse av potensielle årsaker til en enkelt hendelse, eller en serie med tilknyttede problemer. Dere har ansvar for å samarbeide med Microsoft-teamet gjennom å fremskaffe materiale som loggfiler, nettverkssporing eller annet diagnostisk materiale. Legg merke til at Rotårsaksanalyse er kun tilgjengelig for visse Microsoft-teknologier og kan bety ekstrakostnader.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Reaktiv støtteledelsestillegg:</b> <p>Du kan kjøpe ekstra timer for å motta reaktiv kundestøttestyring. Våre ressurser vil fjernhåndteres og levere tjenesten i åpningstidene for den tidssonen som avtales skriftlig. Denne tjenesten leveres på engelsk og, hvis tilgjengelig, kan de</p> </li> </ul>	+

Typer reaktive tjenester	Planlegg
leveres på ditt språk. Legg merke til at denne tjenesten forutsetter at Microsoft har tilgjengelige ressurser.	
✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din. + – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.	

## Suksessadministrasjonstjenester

Tabell 10 - Suksessadministrasjonstjenester

Suksessadministrasjonstjenester	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Suksessadministrasjonstjenester:</b> Disse tjenestene er inkludert i avtalen din med mindre noe annet er fastsatt her eller i Arbeidsordren. Suksessadministrasjonstjenester leveres digitalt og eller av kontoadministratorer for kundestøtte. Slike ressurser kan operere enten eksternt eller på stedet.                     </li> </ul> <p><b>*Se Vedlegg B for å finne mer informasjon om Suksessadministrasjonstjenester og utfallene.</b></p>	✓
✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din. + – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.	

## 2.4 Kritiske forretningstjenester

I tillegg til tjeneste som leveres som en del av grunnpakken eller som tilleggstjenester, kan man kjøpe følgende valgfrie kritiske forretningstjenester. Kritiske forretningstjenester er tilgjengelig for en ekstra kostnad og kan defineres i et vedlegg referert til i arbeidsordren din, hvis indikert under.

Tabell 11 – Kritiske forretningstjenester

Tjeneste	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Kritiske forretningstjenester for Azure Platform og kritiske forretningstjenester for Azure Platform Plus (tidligere kjent som "Azure Engineering Direct" (AED):</b> </li> </ul> <p><b>Oversikt og omfang av dekning</b></p> <p>Kritiske forretningstjenester for Azure Platform (heretter kalt "MCSAP") og kritiske forretningstjenester for Azure Platform Plus (heretter kalt "MCSAP Plus") leverer forbedret støtte for kundens Microsoft Azure-produksjonsmiljø som inkluderer prioritert tilgang direkte til Azure Services-ingeniørteamet.</p> <p>Målet med MCSAP og MCSAP Plus er å fremskynde kundens tid-til-verdi for registrerte Azure-tjenester gjennom MCSAP-teamets sterke tekniske fagkunnskap, dype kunnskap om kunden, og evnen til å involvere Azures sentrale ingeniørorganisasjon. Dette setter</p>	+

Tjeneste	Planl egge
<p>MCSAP og MCSAP Plus i stand til å arbeide for kunden i ingeniørarbeidet og levere en skreddersydd opplevelse for bedre å oppfylle deres tekniske virksomhetsbehov.</p> <p>Denne forbedrede tjenesten vil kun være tilgjengelig for alle kundens gyldig lisensierte, kommersielt utgitte og allment tilgjengelige Microsoft Azure-produkter og abonnementer på skyttjenester som identifisert i Vedlegg A til arbeidsordren og kjøpt av kunden eller kundens tilknyttede selskap: i) i henhold til lisensieringsregistrering og avtaler, som angitt i vedlegg A, og ii) i løpet av perioden for arbeidsordren. Slike produkter og abonnementer utelukker de som er kjøpt av en part som ikke er kundens tilknyttede selskap ved kundestøttens startdato, heretter kjent som 'Registrerte abonnementer'.</p> <p>Gebyrene for Microsoft Unified for denne forbedrede støttetjenesten er basert på en nivådelte prisstruktur sammen med det totale beløpet hvert år for kundens gyldig lisensierte, kommersielt frigitte og generelt tilgjengelige Microsoft Azure-produkter, og Azure cloud services-abonnementer som identifisert i Vedlegg A til arbeidsordren (samlet kalt «Anslått produktforbruk») for å beregne kundens gebyrer i Microsoft Unified kritiske forretningstjenester for Azure Platform for kundestøtteperioden som beskrevet i arbeidsordren.</p> <p>Hvis en kundes anslåtte produktforbruk på tidspunktet for kontraktsutførelse tilsvarer eller overstiger USD 60 000 000 (seksti millioner dollar) eller hvis kunden velger å betale den nedre prisgrensen for utvidet funksjonalitet som spesifisert i arbeidsordren, har kunden i hele kontraktsperioden rett til alle funksjoner som er opplistet i punktene «Funksjoner levert for alle MCSAP og MCSAP Plus-kunder» og «MCSAP Plus-funksjoner», heretter definert som «MCSAP Plus-kunder». Alle andre kunder har bare rett til de funksjonene som er opplistet i punktet «Funksjoner levert for alle MCSAP- og MCSAP Plus-kunder».</p> <p><b>Introduksjon og produkter i omfang</b></p> <p>MCSAP vil arbeide sammen med kunden og kundens kontoansvarlige for kundeoppfølging (CSAM) i løpet av de første seksti (60) dagene av arbeidsordren for å inkludere kundens registrerte abonnementer. Innledende kunderegistreringsdokumentasjon må fullføres i sin helhet av kunden sammen med CSAM som er tilordnet kunden innen fjorten dager fra kontraktutførelse for at introduksjon og oppdagelse skal starte i tide og for at kunden mottar de reaktive MCSAP-egenskapene "Raskt svar fra ekspert" og "Forbedret hendelsesstyring", som beskrevet under.</p> <p>Aktiviteter i løpet av de første seksti dagene er ellers begrenset til introduksjon og oppdagelse for å bygge opp kunnskap om kundens forretninger og tekniske behov. For at MCSAP-teamet skal kunne opparbeide denne kunnskapen om kundens mål, forretninger, prosjekter og miljø, må kunden oppgi dokumentasjon på forespørsel og delta i introduksjonsaktiviteter i løpet av de første seksti (60) dagene av kontraktsperioden.</p>	



Tjeneste	Planl egge
<p>Teknologier utenfor omfanget for denne forbedrede støttetjenesten inkluderer, men er ikke begrenset til US Gov Clouds, Azure China Cloud ("Mooncake"), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 eller Microsoft Mesh.</p> <p><b>Funksjoner levert for alle MCSAP og MCSAP Plus-kunder:</b></p> <p><b>Akselerert løsning av hendelse:</b> Målet med disse egenskapene er å finne løsninger på Azure-hendelser raskere og forbedre kundens opplevelse. MCSAP vil kjempe for og legge til rette for presserende kundebehov for produksingeniørtjenester for å prioritere reparasjoner og akselerere innføring.</p> <p><u>Raskt svar fra ekspert</u> Denne egenskapen leverer akselerert forbedret reaktiv støtte for kundens Microsoft Azure-komponenter ved å raskt dirigere kritiske hendelser til raskt svar og prioritering av MCSAP-støtteingeniører som har ekspertise innen skytjenester og håndtering som er fokusert på å redusere utbedringstid. Disse teknikerne vil vurdere og avgjøre om ekstra tekniske ressurser trengs for å løse en hendelse som påvirker kundens registrerte abonnemeter, og om nødvendig raskt eskalere til MCSAP-ingeniørressurser for å engasjere ytterligere team med tjenesteteknikere i produktgruppen for øyeblikkelig assistanse med hendelsen. Azure-kundehendelser av alvorlighetsgrad B og C dirigeres også direkte til MCSAP-støtteingeniører for raskere løsning av Azure-eksperter. For å motta disse tjenestene må kunden sende inn en problemløsningsstøtte-hendelse («PRS») gjennom den aktuelle skytjenesteportalen eller via telefon eller chat. Definisjoner av alvorlighetsgrad og responstider for støtte til problemløsning for de spesifiserte Azure-komponentene finnes i tabellen i vedlegg A. Disse responstidene erstatter alle responstider angitt for Grunnpakke-støtte.</p> <p><u>Forbedret krisestyring.</u> Tjenesten Forbedret hendelsesstyring er tilgjengelig hele døgnet alle dager i året for alle forespørsler om problemløsningsstøtte for MCSAP alvorlighetsgrad 1 eller alvorlighetsgrad A. Disse ressursene blir tilordnet i tillegg til de tekniske løsningsressursene og er ansvarlig for tilsyn med alle MCSAP-kundekritiske situasjonsstøttehendelser for å drive løsning og kundestøttelevering av høy kvalitet i tide. Det forbedrede hendelsesstyringsteamets ressurser vil sørge for kontinuerlig teknisk fremdrift ved å gi kunden hyppige status- og opptrappingsoppdateringer og en handlingsplan.</p> <p><u>Ingeniørarbeidsledet krisestyring.</u> Når MCSAP-støtteingeniører direkte hever en hendelse til MCSAP-ingeniørteam, vil disse ressursene være tilgjengelig hele døgnet og hele uken for raskere utbedringstid. MCSAP jobber med Azure-serviceteam for å muliggjøre raskere engasjement av en ekspert og koordinerer med Forbedret hendelsesstyring-ressurser for å gi kunden oppdatert krisekommunikasjon og styring. MCSAP-støtteteknikere kan eskalere hendelser til MCSAP som er innenfor rammen av MCSAP-avtalen.</p> <p><u>Talsmann i Azure Engineering.</u> MCSAP vil engasjere seg med kundens skyperasjonsteam for å fremme positive utfall i prosjekter i registrerte abonnemeter,</p>	

Tjeneste	Planlegg
<p>på grunnlag av en forståelse av deres fotavtrykk i Azure for å oppheve blokkering av kunder og fremme raskere forbedringstid.</p> <p><u>Planlegge problemstyring.</u> MCSAP vil samarbeide med kunden og Azures serviceteam for å forhindre en gjentakelse av kritiske kundefhendelser gjennom målrettede reparasjoner som forbedrer styrken i kundens infrastruktur og Azures plattformstabilitet med sikte på en lukket sløyfe-opplevelse. MCSAP utvider tjenesten Analyse av underliggende årsaker (RCA) beskrevet under. Etter uttrykkelig forespørsel før syv (7) kalenderdager etter avslutning av hendelsen, vil MCSAP utføre en strukturert analyse av potensielle årsaker til en enkelt hendelse, eller en serie med relaterte problemer begrenset til kundens produkter og skyabonnementer som ikke påvirker andre kunder. Kunden har ansvar for å samarbeide med Microsoft-teamet gjennom å fremskaffe materiale som loggfiler, nettverkssporing eller annet diagnostisk materiale. RCA-er er kun tilgjengelig på forespørsel gjennom kundens tilknyttede MCSAP-tekniker for hendelser av alvorlighetsgrad 1 og alvorlighetsgrad A som påvirker produksjonen. RCA-er vil bli levert innen ti (10) virkedager etter forespørselen eller hendelsesutbedring, det av alternativene som inntreffer senest.</p> <p><b>Akselerering av forretningsutfall:</b> Disse aktivitetene fremmer kundenes forretningsmål i hele Azure-økosystemet for å bistå i påskynding av kundenes verdirealisering med sikte på å forbedre avkastning på investering (ROI).</p> <p><u>Levering av planer for proaktiv tjenesteforbedring.</u> MCSAP vil samarbeide med kunden for å ta tak i aktuelle kundeutfordringer gjennom analyse av fremvoksende trender i partnerskap med Azures serviceteam. Denne analysen kan fokusere på en rekke ulike områder inkludert kundens løsningsorientering, sikkerhet, ytelse eller kostnadsoptimalisering og vil kunne føre til anbefalinger om hva kunden skal implementere. Det kan også inkludere aktiviteter så som hendelsesøvelser, utbedring av risikabel infrastruktur, og testingsstøtte før produksjon som relevant fokus for analyse. To (2) tjenesteforbedringsplaner (SIP) vil kunne bes om i en tolv måneders periode.</p> <p><u>Støtte for kundens kritiske Azure-innføringsprosjekter.</u> MCSAP vil samarbeide med andre Microsoft-kundetilknyttede roller og Azures ingeniørarbeidsteam for å akselerere verdirealisering på alle registrerte abonnementer og sørge for at kundens kritiske Azure-innføringsprosjekter blir lansert som planlagt ved å arbeide for å minimalisere tid til å engasjere relevante temaekspertene i Azure, fjerne ingeniørarbeidsblokkeringer hvor det er mulig, og redusere utbedringstiden på eskalerte hendelser.</p> <p><u>Fremme gjennomførbare innsikter og fordype kundekunnskap og ekspertise i Azures leveringsteam.</u> I alle registrerte abonnementer vil MCSAP lære opp Azures støtteleverings- og produktteam om kundens forretningsmessige og tekniske behov for å muliggjøre en skreddersydd opplevelse med sikte på å oppfylle deres forretningsmessige krav, fremme raskere hendelsesutbedring og forbedre kundens samlede støtteerfaring med Azure.</p>	

Tjeneste	Planlegge
<p><u>Kunderespons.</u> Microsoft gir mulighet gjennom flere kommunikasjonskanaler som kundens organisasjon kan bruke for å gi tilbakemeldinger om utviklingen av Azures funksjoner og tjenester. Tilbakemelding som mottas presenteres direkte til ledelsen for serviceteknikerne i Microsoft. Azures kundeerfaringssteam (CXP) koordinerer mulighetene til å gi tilbakemelding. Etter aktivering av MCSAP-tjenesten, vil CXP-teamet etablere dialog med kundens organisasjon gjennom den tilordnede kontoansvarlige for kundeoppfølging for å etablere kommunikasjonskanaler.</p> <p><b>MCSAP Plus-funksjoner:</b> Disse funksjonene er begrenset til MCSAP Plus-kunder som definert ovenfor. Bare kunder som oppfyller denne definisjonen og som er angitt som sådan i kundens arbeidsordre har rett til å motta disse funksjonene.</p> <p><u>Plattformovervåking:</u> MCSAP Plus benytter seg av kunnskap om kundens Azure-fotavtrykk og interne telemetri fra 30 Azure-tjenester for å konfigurere monitorer med spesifikke terskler relatert til kapasitet, ytelse (som latens), konektivitet (som autorisasjonsfeil), eller tilgjengelighet. Enkelte Azure-tjenester vil kunne utelukkes; kunden kan be om en liste over dekte tjenester fra deres kontoansvarlige for kundeoppfølging (CSAM) eller MCSAP Plus-teamet i løpet av introduksjonsprogrammet. MCSAP Plus vil dekke opptil syv (7) gjensidig avtalte 'overvåkingsscenarioer', som er definert som et sett med Azure-ressurser som fremmer en spesifikk handling. Monitorer og fastsatte terskler benytter seg av Microsoft Azures konfidensielle telemetri og vil ikke deles eller eksponeres for kunden. Disse scenariene vil defineres i løpet av MCSAPs seksti dager lange introduksjonsperiode. Kunden må delta fullt ut i definisjonsprosessen og levere alt materiale det bes om innen de første 30 dagene etter gjennomføring av avtale. Monitorer vil være klar for testing innen 30 dager etter avslutning av introduksjonsprogrammet. Så snart testing av monitorene er fullført og Microsoft indikerer til kunden at monitorene er live, leverer MCSAP Plus døgnkontinuerlig dekning for å svare på og henvise alle monitorer som utløses på grunnlag av de Microsoft-fastsatte tersklene gjennom den inkluderte funksjonen for «ingeniørarbeidsledet krisestyring», som defineres ovenfor. Hvis kunden ikke har opprettet en støttesak for det identifiserte problemet, vil MCSAP Plus-teamet da be om at kunden oppretter en støttesak for å muliggjøre utbedringstiltak.</p> <p><u>Håndtering av driftsstans på plattform:</u> Under en Azure-erklært driftsstans, definert som en driftsstans som påvirker flere kunder og erklæres som en driftsstans på Azure-portalen, vil MSAP Plus sørge for skreddersydde meldinger til forhåndsidentifiserte kundekontakter for å holde dem oppdatert om situasjonen og gi detaljer om hvordan driftsstansen vil kunne påvirke dem etter hvert som de blir tilgjengelig. På forespørsel fra kunden vil MCSAP Plus samarbeide med kunden om egenutbedringstiltak som å ikke kunne gå over til en annen tilgjengelighetszone når det passer.</p> <p><u>Global kjenn-meg-støtte for ingeniørarbeidskrisestyring:</u> Utvidet global, kundetilpasset dekning for funksjonen «ingeniørarbeidskrisestyring» definert i avsnittet ovenfor leveres for å muliggjøre en mer skreddersydd og konsistent opplevelse utover primær kontortid. Denne forbedrede opplevelsen kan utvides til andre funksjoner som passer. 'Kjenn meg' er definert som kunnskap om kundens forretningskontekst og miljø</p>	

Tjeneste	Planl egge
<p>med sikte på å fremme raskere hendelsesutbedring og forbedre kundens samlede Azure-støtteopplevelse.</p> <p><b>Forutsetninger og antagelser</b></p> <p>I tillegg til disse forutsetningene som er beskrevet i kundens arbeidsordre, er Microsofts levering av tjenester basert på følgende forutsetninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsofts ytelse av MCSAP og MCSAP Plus-tjenestene er avhengig av kundens samarbeid, aktive deltakelse og fullføring i rett tid av tildelte oppgaver.</li> <li>○ Kunden vil vedlikeholde en aktiv Microsoft Enterprise Support-tjenesteplan gjennom hele perioden til deres MCSAP eller MCSAP Plus-avtale.</li> </ul> <p><b>Tjenestefunksjoner og levering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alle funksjoner er kun tilgjengelig på engelsk. Ingen levering av klarerte regionbegrensede, statsborgerskapskrevende eller klarerte leveringsressurser er tilgjengelig</li> <li>○ Levering vil foregå som fjernlevering med mindre noe annet avtales skriftlig. Når besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, vil Microsoft fakturere kunden for rimelige utlegg til reise og opphold.</li> </ul> <p><b>Tjenestebegrensninger og ekskluderinger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hvis en hendelse ikke er isolert til kundens organisasjon og påvirker en stor del av Azure-miljøet, vil ikke servicetekniske ressurser være i stand til å prioritere gjenoppretting av tjenesten.</li> <li>○ MCSAP og MCSAP Plus-dekning utvides ikke til hvilke som helst lokale teknologier, brukerenheter, Microsoft klientprogramvare eller identitets- og autentiseringsteknologier.</li> </ul> <p><b>Tjenestesamsvar og omfang</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kundens rett til å få utført MCSAP eller MCSAP Plus-tjeneste, som beskrevet, forutsetter at de oppfyller vilkårene og betingelsene i arbeidsordren og i denne beskrivelsen av tjenester.</li> <li>○ MCSAP og MCSAP Plus-tjenester tar sikte på å støtte kundens bruk av de registrerte abonnementene. Microsoft vil bare levere disse tjenestene for kundens interne forretningsformål. Microsoft vil ikke levere disse tjenestene til kundens kunder.</li> </ul> <p>Vi vil ikke levere kundestøtte for noen ikke-Microsoft-kode, eller noen kode som er blitt tilpasset av Microsoft, kunden eller en tredjepartsleverandør.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kritiske forretningstjenester for Azure Workload og kritiske forretningstjenester for Azure Workload Plus:</b></li> </ul>	+

Tjeneste	Planlegge
<p>Denne pakken gir et høyere brukerstøttetjenestnivå for utvalgte Microsoft-produkter og elektroniske tjenester som utgjør en del av en kritisk løsning for virksomheten, som angitt i arbeidsordren. En kritisk forretningsløsning er en applikasjon, prosess eller komponent som er viktig for driften av bedriften din. Tjenestene tilbyr omfattende programmer av støttetjenester som er tilgjengelige mot et tilleggsgebyr og er beskrevet i et vedlegg som arbeidsordren henviser til.</p> <p>For å motta tjenester knyttet til disse kritiske forretningstjenestene, må du opprettholde en aktiv Unified Support-tjenesteavtale. Hvis din Unified Support-tjenesteavtale utløper eller sies opp, opphører tjenestene knyttet til disse kritiske forretningstjenestene også på den samme datoen.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Kritiske forretningstjenester for Azure-hendelser: tidligere kjent som "Microsoft Azure hendelsesstyring (AEM)"</b> </li> </ul> <p>Kritiske forretningstjenester for Azure-hendelser, (heretter kalt "Azure-hendelser") leverer forbedret støtte for kunder under deres kritisk planlagte forretningshendelser. Azure-hendelsesteamet leverer proaktiv og reaktiv støtte for å sikre at hendelsen utføres uten problemer.</p> <p>Som del av aktiviteten før hendelsen, vil Azure-hendelsesteamet vurdere og gjøre seg fortrolig med løsningen din, identifisere mulige problemer og risikoer som påvirker oppetid og stabilitet, og utføre kapasitets- og utholdenhetsgjennomganger på Azure-plattformen. Azure-hendelsesteamet vil evaluere kundens løsning under vurderingsperioden før hendelsen og meddele identifiserte risikoer skriftlig til kunden. Under dekningsperioden for hendelsen vil Azure-hendelsesteamet være tilgjengelig 24x7 for å levere støtte.</p> <p>Vi anser en aktuell kritisk forretningshendelse som en kundeforventet aktivitet på et bestemt tidspunkt som utgjør en alvorlig risiko eller innvirkning for kunden. Slike hendelser krever høyere nivåer tjenestetilgjengelighet og ytelse. Eksempler på slike hendelser inkluderer forutsigbar høy belastning på en eksisterende løsning, utplassering av en ny funksjon til en eksisterende Azure-løsning, utplassering av en ny funksjon til Azure og migrering fra en leverandør i lokalene eller annen sky-leverandør til Azure.</p> <p>Azure-hendelsesteamet støtter kundekritiske forretningshendelser som anvender Microsoft Azures kjernetjenester. En Azure-løsning er definert som et sett med Azure-abonnementer med konsistente konfigurasjonsmønstre og direkte avhengigheter blant tjenester, som alle oppnår ett enkelt forretningsmål. Hver hendelser dekker én enkelt Azure-løsning for kunden. Azure-løsningene målrettes før hendelsen. Hvis den kundekritiske forretningshendelsen inkluderer mer enn én Azure-løsning kan du måtte kjøpe flere hendelser. Kritiske forretningstjenester for Azure-hendelser forbeholder seg retten til å evaluere kompleksiteten og mengde arbeidsbelastninger som utgjør en kundes miljø, for å sikre en skreddersydd tilnærming for støtte og vurdering.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Tjeneste	Planl egge
<p>Kritiske forretningshendelser kan få opptil fem (5) etterfølgende kalenderdager med støtte. Hvis forventet behov er lenger enn fem (5) etterfølgende kalenderdager kan kunden velge å kjøpe så mange kritiske forretningshendelser for Azure-hendelser som må kjøres etterfølgende for å dekke hele den kritiske forretningshendelsen.</p> <p>Kritiske forretningstjenester for Azure-hendelser er underlagt ressurstilgjengelighet. Azure-hendelsesstøtte vil kun leveres for kritiske forretningshendelser som er planlagt på forhånd og bekreftet skriftlig minst 6 kalenderdager før hendelsen starter med mindre Microsoft godtar noe annet. Microsoft kan etter eget skjønn redusere omfanget av vurderingen før hendelsen, hvis de velger å godta en hendelse med kortere varsel. Kritiske forretningstjenester for Azure-hendelser er gjenstand for avbestilling hvis kunden ikke er i stand til å levere adekvate ressurser eller svar i Azure-hendelsestjenestelevering. Rådfør deg med din kontoadministratør for kundestøtte for detaljer om tilgjengelighet.</p> <p>Kritiske forretningstjenester for Azure-hendelser er kun tilgjengelig for kunder som har løsninger i Azure offentlig sky. Kritiske forretningstjenester for Azure-hendelser er ikke tilgjengelig for kunder som har Azure offentlige eller suverene sky-miljøer. Støtte fra kritiske forretningstjenester for Azure-hendelser kan ikke oppfylle alle spesialiserte, begrensede tilgangskrav for å kun tjene beboere i eller som er basert i et Borgeralliansestøtte-land. Levering av kritiske forretningstjenester for Azure-hendelser er kun tilgjengelig på engelsk og tilbyr ingen lokale språkstøttetjenester.</p> <p>*Se diagrammet for alvorlighetsgrader angående kritiske forretningstjenester for Azure-hendelser i Vedlegg A for mer informasjon</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kritiske forretningstjenester for Security Plus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritiske forretningstjenester for Security Plus ("MCSfS Plus") er et tjenestetilbud innen Microsoft Unified med avanserte funksjoner og utpekt sikkerhetsteam innen støtte og ingeniørarbeid.</li> <li>• Denne tjenesten er tilgjengelig for alle Microsoft Unified-kunder spesifikt skreddersydd for organisasjoner som bruker Microsoft Security-porteføljen.</li> <li>• Omfanget av støtte på tvers av sikkerhetsstøtter er utvidet, inkludert Entra, Intune, Purview (DLP og MIP) og Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI og MDO) med planer om å inkludere mange flere sikkerhetsprodukter i fremtiden.</li> <li>• Tilbudet lar kunder heve deres viktigste støtteproblemer direkte til Security-ingeniørteamene med forpliktelse om å levere overlegne oppdragskritiske tjenester og forbedre kunders bruk av sikkerhetsprodukter.</li> </ul> </li> </ul> <p>Tjenesten er tilgjengelig for opplistet leier eller opplistede leiere for et tilleggsgebyr som er definert i et vedlegg det vises til i kundens arbeidsordre.</p>	+
<p><b>Microsoft-cybersikkerhet hendelsesrespons (MSCIR):</b></p>	+

Tjeneste	Planlegg
<p>Leverer global granskning og veiledning for å hjelpe til med å evaluere omfang av cyberangrep, bygge styrke og beskytte mot potensielle cyberangrep. Disse tjenestene hjelper til med å redusere risikoen for målrettede cyberangrep og bedre utbedre skade som er forårsaket av en sikkerhetskrise.</p> <p>MSCIR må kjøpes som et ekstra tillegg for en eksisterende Unified Support-avtale da det ikke er inkludert som en del av Unified Enterprise-grunnpakken.</p> <p>Når hendelsen tar sted vil Microsoft jobbe med kunden for å definere det spesifikke omfanget for å adressere og takle cyberangrepet. Under visse tvingende omstendigheter kan kunden anmode og godkjenne at Microsoft begynner levering av MSCIR-tjenestene før kjøp eller definisjon av omfanget til MSCIR-tjenesten («MSCIR-kontrakt»).</p> <p>Uansett om det motsatte er bestemt, hvis kunden godkjenner at Microsoft begynner arbeidet før MSCIR-kontrakten, forplikter kunden seg til (a) å iverksette alle slike tiltak som er rimelig nødvendig for å gjennomføre MSCIR-kontrakten så raskt som praktisk mulig, (b) å være fullt ansvarlig for og godta å betale for de tjenestene som er ytet før gjennomføring av MSCIR-kontrakten som fakturert av Microsoft, og (c) Microsoft vil ikke være ansvarlig for noen handlinger eller unnlaterer knyttet til det godkjente arbeidet som forekommer før signering og kunden påtar seg alle tilknyttede risikoer. Ytterligere informasjon knyttet til MSCIR-engasjementer (f.eks., prisfastsetting og arbeidets omfang) eller informasjon angående proaktive tilbud, er tilgjengelig gjennom din kontoansvarlige for kundeoppfølging (CSAM).</p> <p>MSCIR er tilgjengelig for en ekstra kostnad og vil defineres i et vedlegg referert til i arbeidsordren din.</p>	

## 2.5 Forbedrede løsninger

I tillegg til tjeneste som leveres som en del av grunnpakken eller som tilleggstjenester, kan man kjøpe følgende valgfrie utvidede og løsninger. Utvidede løsninger er tilgjengelige for en ekstra kostnad og kan defineres i et vedlegg referert til i Arbeidsordren din.

**Tabell 12 – Typer forbedrede løsninger**

Tjeneste	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Forbedret angitt ingeniørarbeid (EDE):</b> <p>Vår kundeservice leverer dyptgående og kontinuerlige tekniske jobber for kunder med komplekse scenarier. Dette tilbudet er dimensjonert for matche dine behov og resultater ved å levere en utpekt ingeniør som vil bygge dyptgående kunnskap om ditt miljø eller løsning og støtte ditt virksomhetsmål inkludert, men ikke begrenset til, optimalisering av arbeidsbelastning, innføring eller verifiserbarhet. Du kan kjøpe</p> </li> </ul>	+

Tjeneste	Planlegg
<p>EDE-tjenester som forhåndsdefinerte tilbud eller som en blokk av tilpassede timer som kan brukes til å levere målrettede proaktive tjenester.</p> <p>Ved kjøp som timer blir EDE-servicetimene deretter trukket fra deres totale kjøpte timeantall etter hvert som de brukes og leveres. Forhåndsdefinerte EDE-tilbud er skreddersydd for deres miljø og hjelper dere å oppnå ønsket utfall. Disse tilbudene inkluderer påkrevde forhåndsdefinerte og innebygde proaktive tjenester.</p> <p>EDE-tjenester fokuserer på følgende områder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Opprettholde grundig kunnskap om eksisterende og fremtidige forretningsbehov og konfigurere IT-miljøet på en måte som gir optimal ytelse.</li> <li>○ Dokumentere og dele med deg anbefalinger om bruk av brukerstøttetjenester (f.eks. gjennomgang av muligheter for brukerstøtte, tilstandskontroller, seminarer og risikovurderingsprogrammer).</li> <li>○ Hjelp til å utføre distribusjons- og driftsaktiviteter i tråd med planlagt og gjeldende implementering av Microsoft-teknologi.</li> <li>○ Øke IT-personalets tekniske og driftsmessige kompetanse.</li> <li>○ Utvikle og implementere strategier for å unngå fremtidige hendelser og bidra til å øke systemtilgjengeligheten for Microsoft-teknologiene som omfattes.</li> <li>○ Hjelp til å identifisere underliggende årsak til hendelser og anbefalinger for å hindre ytterligere avbrudd i de utvalgte Microsoft-teknologiene.</li> </ul> <p>Ressurser blir tilordnet, prioritert og tildelt basert på partenes avtale under det innledende møtet og dokumenteres som en del av deres tjenesteleveringsplanlegging, avhengig av hvordan EDE kjøpes. Kunde for flere land må tilordne EDE til kontraherings-lokasjonen før planlegging av tjenestelevering.</p> <p>Legg merke til følgende tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Du må ha en oppdatert Unified Support-tjenesteavtale for å støtte dine EDE-tjenester. Unified Support-avtalen utløper eller sies opp, opphører din EDE-tjeneste på den samme datoen.</li> <li>○ EDE-tjenester er tilgjengelige i kontortiden (fra 09.00 til 17.30) lokal standardtid, med unntak av helligdager og helger.</li> <li>○ EDE-tjenester støtter visse Microsoft-produkter og -teknologier som er valgt av dere og oppført i Arbeidsordren.</li> <li>○ EDE-tjenester leveres for ett brukerstøttested, det vil si det brukerstøttestedet som er angitt i Arbeidsordren.</li> <li>○ EDE-tjenester blir fjernlevert med mindre noe annet avtales skriftlig på forhånd. Når besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, vil dere bli fakturert for rimelige utlegg til reise og utgifter.</li> </ul>	



Tjeneste	Planlegg
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>• Reaktivt forbedret utpekt ingeniørarbeid (REDE):</b></p> <p>Reaktivt forbedret utpekt ingeniørarbeid (REDE) er et dypt og pågående teknisk engasjement fokusert på akselerert løsning av reaktive støttehendelser justert i forhold til de spesifikke Microsoft-produktene og nettbaserte tjenestene som velges av deg og navngis i din arbeidsordre. REDE-tjenester vil leveres av en utpekt ingeniør som vil bygge en dyp kunnskap om din bruk av Microsoft-produkter og nettbaserte tjenester i ditt miljø. REDE-tjenestetimer blir trukket fra dine samlede kjøpte timeantall etter hvert som de brukes og leveres.</p> <p>Fokusområdene for REDE-tjenestene inkluderer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gjennomføre et innledende møte for å diskutere prioriteringer og anbefalinger. Resultatene av dette møtet vil bli dokumentert i din tjenesteleveringsplan.</li> <li>○ Delta i løsningen av støttehendelser for alvorsgrad 1 og alvorsgrad A.</li> <li>○ Delta i løsningen av støttehendelser av andre alvorlighetsgrader etter din forespørsel.</li> <li>○ Arbeide i samarbeid med dine suksess- og tjenesteleveringsadministratorer og reaktive støtteadministratorressurser, samt alle andre Microsoft-ressurser involvert i dine støttehendelsesaktiviteter, for å legge til rette for effektiv reaktiv løsning av støttehendelser og planlegging for fremtidig hendelsesforebygging.</li> </ul> </li> <li> <p><b>• Reaktive tjenester</b></p> <p>Våre ingeniører utvikler og vedlikeholder en dyp kjennskap til din bruk av våre produkter og nettbaserte tjenester i miljøet ditt. De bruker denne kunnskapen når de svarer på forespørsler om kundestøtte.</p> <p>Våre ingeniører leverer Microsoft-teknikere for teknisk kundestøtte med informasjon om bruken av våre produkter og nettbaserte tjenester i ditt miljø. De leverer også avansert feilsøkingsekspertise for å legge til rette for rask løsning av støttehendelser. Når tilgjengelig for involverte Microsoft-produkter og nettbaserte tjenester, utfører våre ingeniører grunnårsaksanalyse på kritiske hendelser som påvirker virksomheten og gi anbefalinger om hvordan tilsvarende problemer kan avhjelpes i fremtiden. I tillegg kan REDE-teknikeren ta med ekstra tekniske ressurser etter behov.</p> </li> <li> <p><b>• Proaktive tjenester</b></p> <p>Våre ingeniører dokumenterer og deler med deg anbefalinger om bruken av proaktive støttetjenester (f.eks. holdbarhetsgjennomganger, helsekontroller, arbeidsgrupper, og risikovurderingsprogrammer) for å identifisere muligheter til å forbedre oppetid og avhjelpe avbrudd i kritiske forretningsfunksjoner. På din forespørsel kan REDE-teknikeren utføre avtalte proaktive tjenester.</p> </li> </ul>	

Tjeneste	Planlegge
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger</b></li> </ul> <p>For å motta REDE-tjenester må du utøve og vedlikeholde en avtale om Unified Support. Unified Support-avtalen utløper eller sies opp, opphører din REDE-tjeneste på den samme datoen. REDE-teknikeren er tilordnet i tillegg til Microsofts tekniske løsningsressurs som er ansvarlig for løsning av støttehendelser.</p> <p>REDE-tjenester er tilgjengelige i kontortiden (fra 09.00 til 17.30) lokal standardtid, med unntak av helligdager og helger. De leveres til angitt(e) støttelokasjon(er) hvor slike tjenester kjøpes som identifisert i din arbeidsordre. REDE-tjenester blir fjernlevert med mindre noe annet avtales skriftlig på forhånd. Når besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, vil dere blir fakturert for rimelige utlegg til reise og utgifter.</p> <p>Legg merke til at REDE-tjenestene modifierer ikke responstidene for reaktive støttehendelser som gjelder gjennom andre kundestøttetilbud i Microsoft som du har rett til.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ditt ansvar</b></li> </ul> <p>For å optimalisere fordelene for dine REDE-tjenester, må du oppfylle følgende forpliktelser. Hvis du ikke oppfyller disse forpliktelsene, kan dette føre til tjenesteforsinkelser eller du kan hindre vår evne til å utføre tjenestene.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gi REDE-teknikeren orientering, opplæring, dokumentasjon og andre meldinger etter behov for å legge til rette for dyp kunnskap om din bruk av våre produkter og nettbaserte tjenester i ditt miljø.</li> <li>○ Starte forespørsler om støttehendelser og aktivt delta sammen med oss i diagnose og løsning av støttehendelser.</li> <li>○ Opptre som administrator for ditt miljø.</li> <li>○ Gi feilsøkinginformasjon på forespørsel (for eksempel, feilsøkingfiler og sporingsloggfiler).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Forent forbedret respons:</b></li> </ul> <p>Forent forbedret respons (UER) leverer akselerert reaktiv støtte for kundens Microsoft-produkter og skytjenester med raskere ruting for alle kritiske situasjonshendelser. Microsoft vil tilordne ressurser fra Forbedret hendelsesstyring-teamet designert til kunden for forbedret reaktiv hendelsesstyring. Kundene vil kunne kjøpe forent forbedret respons i tillegg til deres grunnlagsstøtteavtale for forente foretak eller legge det til på et hvilket som helst tidspunkt i en aktiv grunnlagsstøtteavtale for forente foretak.</p> <p>For å motta UER-støtte for kundens Microsoft-produkter og skytjenester, må kunden sende inn en hendelse gjennom telefon eller via Internett. Hvis kunden åpner en forespørsel i alvorlighetsgrad 1 eller A, vil kundens forespørsel om problemløsningsstøtte automatisk bli rutet med forbedret responstid og forbedret</p>	+

Tjeneste	Planl egge
<p>hendelseslederteam vil automatisk tilordnes for hendelsesbehandling. Se diagrammet for alvorlighetsgrader angående Forent forbedret respons-hendelser i Vedlegg A for responstider, utelukkede produkter og definisjon av alvorlighetsgrader.</p> <p><b>Forbedret hendelsesstyring:</b> Tjenesten forbedret hendelsesstyring er tilgjengelig hele døgnet alle dager i året for alle forespørsler om problemløsningsstøtte for alvorlighetsgrad 1 eller alvorlighetsgrad A. Kundene tilordnes en utpekt pool av ressurser med kunnskap om kundenes forretningsmål og miljø. Disse ressursene blir tilordnet i tillegg til de tekniske løsningsressursene og er ansvarlig for tilsyn med alle kritiske situasjonsstøttehendelser for i tide å drive løsning og kundestøttelivering av høy kvalitet. Det forbedrede hendelsesstyringsteamets ressurser som er utpekt form kunden kan nå direkte via e-post hele døgnet alle ukens dager og vil sørge for kontinuerlig teknisk fremdrift ved å gi kunden hyppige status- og opptrappingsoppdateringer og en handlingsplan.</p> <p>For enhver hendelse i alvorlighetsgrad 1, vil et medlem av forbedret hendelsesstyringsteam gi en gjennomgang av hendelseshåndtering med kunden, kontoadministrator for kundefremgang og andre medlemmer av kundens kontoteam med sikte på å styrke kundens virksomhet og forebygge fremtidige driftsstans og problemer. Under møtet vil teammedlemmet fra Forbedret hendelsesstyring gi en oversikt over hendelsesrespons, inkludert suksesser og hva som kan forbedres. De vil jobbe med kundens kontoadministrator for kundefremgang (CSAM) om anbefalinger for løsninger for å proaktivt redusere fremtidige saker og styrke kundens løsningsstabilitet og styrke.</p> <p>Rotårsaksanalyse (RCA) er tilgjengelig for visse Microsoft-teknologier, men kan bety ekstrakostnader. RCA er ikke inkludert i Forent forbedret respons men kan bli bedt om fra medlemmer av kundens CSAM eller forbedret hendelsesstyringsteam under hendelsen. Et medlem av Forbedret hendelsesstyringsteam vil informere kunden om hendelsen hvis en RCA er tilgjengelig for den påvirkede Microsoft-teknologien samt om en ekstrakostnad gjelder for å utføre RCA. De vil jobbe med kundens CSAM for å starte en RCA hvis den er tilgjengelig og eksplisitt forespurt av kunden før hendelsen lukkes. Kunden har ansvar for å samarbeide med Microsoft-teamet gjennom å fremskaffe materiale som loggfiler, nettverkssporing eller annet diagnostisk materiale som trengs for å fullføre RCA.</p> <p>For å sikre at kundens Forbedret hendelsesstyringsteam har grunnleggende kunnskap om kundens mål og miljø, må kunden oppgi dokumentasjon på forespørsel og delta i introduksjonsaktiviteter i løpet av de første 60 dagene av kontraktperioden.</p> <p>Legg merke til at disse ressursene vil fjernstyres. Tjenesten for forbedret hendelsesstyring leveres på engelsk, kinesisk og japansk. Ingen tjenestelevering av forbedret hendelsesstyring etter region begrenses, ingen krav til statsborgerskap eller klarerte leveringsressurser er mulig i dette tilbudet.</p>	

Tjeneste	Planl egge
<p>UERS reaktive tjenester er rettet mot å løse problemer i kunders Microsoft-miljø, og bruken av slike tjenester er normalt behovsbasert. De reaktive tjenestene leveres ved behov for Microsoft-produkter og -nettjenester som er støttet, med mindre noe annet er fastsatt i kundens Arbeidsordre. All reaktiv støtte blir fjernlevert.</p> <p>I tillegg til reaktive tjenester etter behov, vil et fastsatt antall timer for reaktiv støttestyring og tjenesteleveringsstyring være inkludert for ditt team for forbedret hendelsesstyring og CSAM for å bruke introduksjonsaktiviteter, kvartalsvise møter med ditt teammedlem i forbedret hendelsesledelse og gjennomganger av hendelser av alvorlighetsgrad 1. Ekstra eller hyppigere møter er tilgjengelig på forespørsel og forutgående Microsoft-avtale når ressursene er tilgjengelig hvis kunden velger å kjøpe tilleggstimer ut over de som er inkludert for å levere ekstra reaktiv støtteledelse og tjenesteleveringsstyring av kundens team for forbedret ledelsesstyring og kontoadministrator for kundefremgang.</p> <p>UER trenger bare å bli kjøpt for vertslandets lokasjon hvis kunden har en forent avtale for flere land. Som en reaktiv forbedret løsning, kan alle UER-tjenester fjernleveres til andre plasseringer enn og inkludert verten. Timene for suksess- og tjenesteleveringsstyring som er inkludert i basispakken, vil bli tildelt av verten og administrert kontoadministrator for Host Customer Success.</p>	
<p>• <b>Azure rask respons:</b></p> <p>Azure Rask respons (ARR) sørger for raskere reaktiv brukerstøtte for kundens Microsoft Azure-komponenter ved å dirigere brukerstøttehendelser til tekniske eksperter og opprette engasjement i driftsteamene for skytjenester dersom nødvendig.</p> <p>For Rask respons-tjenester for Microsoft Azure-komponentene, må kunden registrere eventuelle hendelser gjennom den aktuelle skytjenesteportalen. Kundens forespørsler om støtte til problemløsning dirigeres til Rask respons-teknikere med kompetanse innen skytjenester. Selv om hendelser kan kreve ressurser fra standard faglig produktstøtte for løsning, beholder Rask respons-teamet hovedansvaret for hendelsene 24x7x365.</p> <p>Responstider for støtte til problemløsning for de spesifiserte Azure-komponentene finnes i tabellen i vedlegg A. Disse responstidene erstatter alle responstider angitt for Grunnpakke-støtte. Rask respons dekker ikke Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services eller Billing &amp; Subscription Management, Test base for M365, eller Microsoft Mesh.</p> <p>Rask respons-kjøp er avhengig av tilgjengelighet. Vennligst rådfør deg med kundens kontoadministrator for kundestøtte for detaljer om tilgjengelighet.</p>	+
<p>• <b>O365 Engineering Direct:</b></p>	+

Tjeneste	Planl egge
<p>Leverer forbedret støtte for kjernearbeidsbelastningen til din Microsoft Office 365 produksjonsleier eller leiere. Denne tjenesten inkluderer prioritert tilgang til Office 365-ingeniørteamet.</p> <p>Tjenesten er tilgjengelig for opplistet leier eller opplistede leiere for et tilleggsgebyr som er definert i et vedlegg det vises til i kundens arbeidsordre.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Utviklerstøtte:</b></li> </ul> <p>Utviklerstøtte gir dypere proaktiv støtte basert på produktkunnskap om skytjenester og teknologi gjennom programutviklingslivssyklusen for kundeutviklere som utvikler, distribuerer og støtter programmer på Microsofts plattform.</p> <p>Tjenesten leverer omfattende støtte som hjelper kunder akselerere deres digitale innovasjon, skyadopsjon og utviklerberedskap. Den leverte veiledningshjelper til med å fremme utviklerhastighet og strømlinjeforme DevSecOps-praksiser med de nyeste verktøyene og teknikkene, modernisere applikasjoner for å forbedre effektivitet og øke bedriftens potensiale samt støtte utviklerteam på deres skyadopsjonsreise med en omfattende suksessplan.</p> <p>Developer Support er tilgjengelig for et tilleggsgebyr.</p>	+ <sup>1</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GitHub Engineering Direct:</b></li> </ul> <p>Gir kunder med prioritet tilgang til et utnevnt GitHub-støtteteam og en navngitt kundepålitelighetsingeniør (CRE) for GitHub. Tjenesten inkluderer også kvartalsgjennomganger som tilbyr proaktiv veiledning basert på helsekontroller og billettanalyse.</p>	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

+<sup>1</sup> - Tilleggstjeneste som kan kjøpes opp til en begrenset kvantitet.

## 2.6 Støtte for flere land

Støttetjenesteoversikt for flere land

Vår støtte for flere land leverer støtte på forskjellige støttelokasjoner, som oppgitt i din(e) respektive Arbeidsordre(r). Her er en oversikt over strukturen for støtte for flere land:

- **Vert:** Dette henviser til støttelokasjonen hvor du har registrert Unified Support-basen via arbeidsordren din.
- **Nedstrøms:** Dette er en støttelokasjon spesifisert i arbeidsordren din, separat fra vertslokasjonen, hvor du kan motta Microsoft Unified Enterprise-støttetjenester basert på tjenesten du har kjøpt for den lokasjonen.

## Slik kjøper du

Dette dokumentet beskriver støttetjenestene for kundestøttetjenestene i flere land. De spesifikke tjenestene og deres mengder, hvis aktuelt, vil være detaljert i tilhørende arbeidsordre på støttelokasjonen.

Tjenestene beskrevet her kan leveres til din designerte støttelokasjon(er) i henhold til vertsarbeidsordren og, hvis gjeldende, tilordnet av verten. Dette er en del av din avtale med Microsoft Unified Enterprise-støtte, med følgende endringer:

- **Basispakke-tjenester:** Med mindre annet er angitt, vil Basispakke-tjenester (merket med en «✓») være tilgjengelige for dine angitte støttesteder eller som tildelt støtteplassering(er) av verten på vertens arbeidsordre.
- **Reaktive tjenester:** Disse tjenestene kan fjernleveres til plasseringer inkludert og utover verten.

Tilgjengeligheten av valgfrie tjenester (merket med en «+» i kundestøttetabellene ovenfor) er som følger:

- **Proaktive tjenester:**
  - Du kan få levert proaktive tjenester, hvor antallet vil bli oppført på arbeidsordren din og vil være tilgjengelig i støtteplasseringen(e) som er angitt i arbeidsordren din,
  - Proaktive tjenester for skatteunntakssteder vil bli identifisert i arbeidsordren for den aktuelle nedstrømsavtalen.
  - **Kundestøtte teknologirådgiver (STA):** STA-tjenester vil være tilgjengelige i støtteplasseringen(e) som er angitt i arbeidsordren din.
- **Vedlikehold – Årsaksanalyse:** Kjøpte tjenester vil være tilgjengelige for ansatte i angitte støtteplassering(er).
- **Forbedrede løsninger:** Alle forbedrede løsninger kan kjøpes for bruk i enten verts- eller nedstrøms støttesteder, underlagt tilgjengelighet. Andre begrensninger vil kunne gjelde.
- **Andre kjøpte brukerstøttetjenester:** Disse vil være tilgjengelige i støtteplasseringen(e) som er angitt i arbeidsordren din.

## Ekstra vilkår og betingelser for brukerstøtte til flere land

I tillegg til vilkårene og betingelsene som er beskrevet i dette dokumentet og i din Arbeidsordre, er leveringen av tjenestene våre, som beskrevet her, basert på følgende forutsetninger og antagelser:

- **Eksterne proaktive tjenester:** Vi kan tillate ansatte i ikke-utpekte støtteplasseringer å delta i eksterne proaktive tjenester som er kjøpt for verten eller et nedstrøms støttested og spesifisert i arbeidsordren. Microsoft forbeholder seg retten til å tillate slik deltakelse.
- **Proaktiv kredittutveksling:** Proaktive kreditter kan bare utveksles mellom verts- og nedstrøms støttesteder som er oppført på arbeidsordren din, med unntak av det som er angitt. Alle utvekslinger vil utføres basert på gjeldende valutaer og priser for proaktive kreditter i de respektive støttelokasjonene. Gjeldende priser kan leveres av Microsoft-representanten. Eventuelle utvekslinger som resulterer i fraksjonelle proaktive kreditter vil bli rundet opp til nærmeste enhet. Proaktive kreditter kan ikke byttes til eller fra unntaksland.
- **Skatteforpliktelser:** Kunden vil være eneansvarlig for eventuelle skatteforpliktelser som oppstår på grunn av distribusjon eller utveksling av kjøpte brukerstøttetjenester mellom vert og nedstrøms støtteplassering(er).
- **Tjenesteendringer eller utvekslinger** Eventuelle endringer eller utvekslinger av tjenester som er gjort i løpet av arbeidsperioden, kan kreve en skriftlig avtale.
- **Ensartet faktureringsystem og Oppsplittet fakturering:** Disse funksjonene er utformet for å gi våre kunder mer fleksibilitet, komfort og kontroll over sine transaksjoner. Vår ensartede

faktureringsystem fremmer effektiviteten og nøyaktigheten til fakturerings- og skatteprosessen. Funksjonen Oppsplittet fakturering gjør at transaksjoner kan deles inn i flere fakturaer basert på ulike kriterier som produkttype, leveringsdato eller kundelokasjon.

## 2.7 Ytterligere vilkår og betingelser

### Forutsetninger og antagelser for Unified Support-tjenester

Unified Support-tjenester leveres basert på følgende krav og forutsetninger:

- **Basispakke reaktive tjenester:** Disse tjenestene leveres eksternt til stedene til de utpekte støttekontaktene dine. Alle tjenestene leveres eksternt til stedene dine som står oppført på arbeidsordren, men mindre noe annet er spesifisert skriftlig.
- **Språk for tjenester:** Grunnpakke reaktive tjenester leveres på engelsk og, hvis tilgjengelig, kan de leveres på ditt språk. Alle tjenestene leveres på språket til avdelingen for Microsoft-tjenestene som yter tjenester, eller på engelsk, med mindre noe annet er avtalt skriftlig.
- **Støttede produkter:** Vi leverer støtte for alle versjoner av kommersielt lansert, generelt tilgjengelig Microsoft-programvare og nettbaserte tjenesteprodukter som du har kjøpt. Dette er basert på erklært lisensieringsregistreringer og avtaler og/eller faktureringskonto-ID i Vedlegg A av arbeidsordren din og identifiseres på produktvilkårene, som periodevis publisert av Microsoft.
- **Pilot, forhåndsutgivelse og betaversjoner av produkter:** Brukerstøttetjenester kan av og til inkludere forhåndsutgivelse, betaversjon eller andre pilot-tjenestetilbud, tilbudt av Microsoft for evaluering (hver kalles "Pilot"). Din deltakelse i Piloter er valgfritt og leveres underlagt vilkårene om profesjonelle tjenester i Microsofts produktvilkår som allerede er inkludert i avtalen din, og er underlagt eventuelle ekstra vilkår som gjelder for Piloter. Ikke alle Piloter er tilgjengelig i alle lokasjoner.
- **Tjenestebruk:** Alle tjenester, inkludert eventuelle tilleggstjenester som kjøpes i forbindelse med og i løpet av gyldighetsperioden for en Arbeidsordre for brukerstøtte, skal anses som tapt dersom de ikke brukes i løpet av gyldighetsperioden for den gjeldende Arbeidsordren.
- **Tjenesteplanlegging:** Tjenesteplanleggingen forutsetter at det finnes tilgjengelige ressurser, og seminarer kan bli avlyst dersom det ikke registreres et minimumsantall av deltakere.
- **Ekstern tilgang:** Vi har tilgang til systemet ditt via en ekstern forbindelse for å analysere problemer på forespørsel fra deg. Våre ansatte har bare tilgang til systemer autorisert av deg. For å kunne benytte assistanse over ekstern forbindelse må du gi oss den nødvendig tilgang og utstyr.
- **Kundedata:** Enkelte tjenester kan kreve at vi lagrer, behandlinger og har tilgang til kundedataene dine. Når vi gjør dette, bruker vi Microsoft-godkjente teknologier som overholder våre retningslinjer og prosesser for personvern. Hvis du ber om at vi bruker teknologi som ikke er godkjent av Microsoft, forstår du og er enig i at du alene er ansvarlig for integriteten og sikkerheten til kundedataene dine, og at Microsoft ikke skal være ansvarlig ved bruke av teknologi som ikke er godkjent av Microsoft.
- **Avbestillingspolicy:** Hvis du ber om avbestilling av en tidligere planlagt tjeneste, må dette være foretatt minst 14 dager i forveien for å få full refusjon, hvor gjeldende. Avbestillinger som foretas 6 til 13 dager i forveien vil medføre en kostnad på 50 % av tjenestekostnaden. Enhver avbestilling som foretas 5 dager eller mindre før vil medføre ansvar for den fulle kostnaden (100 %) av tjenesten.
- **Tilleggstjenester:** Ved kjøp av tilleggstjenester kan det hende at vi må inkludere suksess og håndtering av servicelevering for å tilrettelegge for levering. Det er ikke sikkert at alle

tilleggstjenestene er tilgjengelige i landet ditt. Kontakt tjenesteleveringsressursen deres hvis dere ønsker mer informasjon.

- **Tjenesteutveksling:** Hvis du har bestilt én type tjeneste og ønsker å bytte den til en annen, kan du bruke et tilsvarende beløp på en alternativ tjeneste der dette er tilgjengelig og etter avtale med din ressurs for levering av tjenester.
- **Kodetilgang:** Du bekrefter at all ikke-Microsoft-kode du gir oss tilgang til, er koden du selv eier. Tjenestene kan inkludere tjenesteleveranser, råd og veiledning knyttet til kode som eies av deg eller av Microsoft, eller direkte levering av andre støttetjenester.
- **Reaktive tjenester:** Ved levering av reaktive tjenester leverer ikke Microsoft kode av noe slag, ut over en prøvekode. Du vil påta deg all risiko forbundet med implementering av hvilken som helst kode som er levert av Microsoft i gjennomføring av kundestøttetjenester og vil være ansvarlig for all testing, kontroller, kvalitetssikring, overholdelse av juridiske krav, reguleringskrav eller standarder, vedlikehold, utplassering og annen praksis forbundet med kode som leveres av Microsoft i gjennomføringen av kundestøttetjenester helt eller delvis, i ditt Microsoft-miljø, eller en hvilken som helst annen utplassering.
- **Krav til plattform:** Det kan finnes minimumskrav til plattform for tjenestene som kjøpes.
- **Tjenestelevering:** Det er ikke sikkert at tjenestene kan leveres til kundene deres. Når besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, vil dere bli fakturert for rimelige utlegg til reise og opphold.
- **GitHub-støttetjenester:** Disse leveres av GitHub, Inc., et heleid datterselskap av Microsoft Corporation. Uansett om det motsatte fremgår av din arbeidsordre, er GitHubs personvernerklæring og GitHubs personverntillegg og sikkerhetsvedlegg vil gjelde for din anskaffelse av GitHubs støttetjenester.
- **Brukerkommunikasjoner:** Du godtar at vi kan sende dine brukeropplysninger til en gyldig og aktiv firma-e-postadresse angående produkter og funksjoner gjennom materiale identifisert som sikkerhetsoppdateringer, nyhetsbrev, blogger, sikkerhetsorienteringer, service-meldinger og lignende dokumentasjon. Dine brukere skal ha ordentlig mekanisme for å velge bort slike meldinger.
- **Ytterligere forutsetninger og antagelser:** Disse kan stå oppført i relevante vedlegg.

## 2.8 Dine ansvar

### Dine ansvar:

I tillegg til de som er oppgitt i alle gjeldende vedlegg, har du følgende ansvar: Manglende overholdelse kan føre til tjenesteforsinkelser:

- **Administrator for støttetjenester:** Dere skal utpeke en navngitt støttetjenesteadministrator som vil lede teamet deres og administrere alle brukerstøtteaktivitetene, inkludert interne prosesser for innsending av forespørsler om brukerstøttehendelser til oss.
- **Støttetjeneste for flere land:** Hvis du kjøper støttetjenester for flere land, vil du utpeke en navngitt støttetjenesteadministrator for din vertsstøttelokasjon. Denne personen vil lede ditt lokale team og administrere alle lokale støtteaktiviteter, inkludert interne prosesser for innsending av forespørsler om brukerstøttehendelser til oss. Du kan også måtte utpeke en navngitt administrator for navngitte støttetjenester på andre støtteplasseringer.
- **Reaktive støttekontakter:** Du kan etter behov utpeke navngitte kontaktpersoner for reaktive brukerstøttekontakter som vil opprette forespørsler om brukerstøtte via Microsofts nettsted for



brukerstøtte eller telefon. Skyadministratorer for de skybaserte tjenestene deres kan dessuten sende inn forespørsler om brukerstøtte for skytjenester via de relevante støtteportalene.

- **Støtteforespørsler for nettbaserte tjenester:** Skyadministratorer må sende inn støtteforespørsler for nettbaserte tjenester gjennom aktuell nettportal for nettbaserte tjenester.
- **Innsending av tjenesteforespørsel:** Ved innsending av en tjenesteforespørsel bør dine reaktive støttekontakter ha en grunnleggende forståelse av problemet og mulighet til å reprodusere det. Dette vil hjelpe Microsoft med å diagnostisere og feilsøke problemet. Disse kontaktene må også ha inngående kunnskaper om de støttede Microsoft-produktene og Microsoft-miljøet for å gjøre det enklere å løse systemproblemer og bistå Microsoft ved analyse og løsning av serviceforespørsler.
- **Fastslå problem og løsning:** Når du sender inn en tjenesteforespørsel, kan dine reaktive støttekontakter være nødvendig for å utføre aktiviteter for problembestemmelse og -løsning, slik vi har bedt om. Disse aktivitetene kan omfatte nettverkssporing, registrering av feilmeldinger, innsamling av konfigurasjonsopplysninger, endring i produktkonfigurasjoner, installasjon av nye programvareversjoner eller nye komponenter eller endring av prosesser.
- **Tjenesteplanlegging:** Du godtar å samarbeide med oss om å planlegge bruken av tjenestene på grunnlag av tjenestene du har betalt.
- **Kontaktoppdateringer:** Du godtar at du skal informere oss om alle endringer av de navngitte kontaktpersonene som er angitt i Arbeidsordren.
- **Dataadministrasjon:** Du har ansvaret for å sikkerhetskopiere dataene dine og for å rekonstruere tapte eller endrede filer på grunn av alvorlige feil. Du må også implementere nødvendige prosedyrer for å sikre integriteten og sikkerheten til programvare og data.
- **Tilbakemelding:** Hvor mulig, godtar du å svare på våre undersøkelser om kundetilfredshet som vi bruker periodevis for tjenestene.
- **Utgifter:** Du har ansvaret for alle eventuelle reiseutgifter og andre utgifter som utløses av dine ansatte eller underleverandører.
- **Ekstra ansvar:** Din tjenesteleveringsressurs kan be deg om å oppfylle andre ansvar som er spesifikke for tjenesten du kjøpte.
- **Skytjenester:** Når dere bruker skytjenester som del av denne brukerstøtten, må dere kjøpe eller ha et eksisterende abonnement eller dataplan for den gjeldende netjtjenesten.
- **Proaktive tjenesteforespørsler:** Dere godtar å sende inn forespørsler om proaktive tjenester og forbedrede løsninger sammen med nødvendige eller aktuelle data innen maks. 60 dager før utløpsdatoen for den gjeldende Arbeidsordren.
- **Tilgang:** Dere godtar å utstyre tjenesteleveringsteamet vårt på stedet med rimelig tilgang til telefon og Internett-tilgang med høy hastighet samt tilgang til eventuelle interne systemer og diagnoseverktøy.

## Vedlegg A: Diagrammer for typer alvorlighetsgrader

Dette vedlegget har en rekke diagrammer for en visuell representasjon av alvorlighetsgrader og nivåer for hendelser. Legg merke til at disse diagrammene er et tillegg og er ment å gi ekstra innsikt i alvorlighetsgradene for hendelser. De bør brukes med hovedteksten for en omfattende forståelse av emnet.

### Reaktiv støtte – Typer alvorlighetsgrader for hendelse

For støtte til problemløsning, se alvorlighets situasjonene i diagrammet under:

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p><b>Alvorlighetsgrad 1</b></p> <p>Kritisk bedriftssystem nede: Bedrift utsatt for risiko. Fullstendig tap av kritisk program eller løsning. Krever umiddelbare tiltak</p>	<p>Azure-komponenter<sup>1</sup> - Førsteanropsrespons på 15 minutter eller mindre</p> <p>Alle andre produkter og tjenester - Førsteanropsrespons på én time eller mindre</p> <p>Kritisk situasjonsressurs<sup>2</sup> tildeles</p> <p>Kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>3</sup></p> <p>Hurtig eskalering til produktteamene hos Microsoft</p> <p>Topplederne våre blir varslet ved behov</p>	<p>Topplederne dine blir etter anmodning varslet av oss</p> <p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>3</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p> <p>Innsending via telefon eller nettet</p>
<p><b>Alvorlighetsgrad A</b></p> <p>Kritisk virksomhetssystem svekket: Betydelig tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene Det må treffes tiltak innen én time</p>	<p>Første respons innen én time eller raskere</p> <p>Kritisk situasjonstilsyn<sup>2</sup></p> <p>Kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>2</sup></p>	<p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>3</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p> <p>Innsending via telefon eller nettet</p>
<p><b>Alvorlighetsgrad B</b></p> <p>Moderat innvirkning på virksomheten: Moderat tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene,</p>	<p>Første respons på to timer eller kortere</p> <p>Innsatsen er begrenset til kontortiden<sup>4</sup></p>	<p>Det tildeles passende ressurser i tråd med innsatsen fra Microsoft</p> <p>Tilgang og respons fra den ansvarlige for</p>

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
men arbeidet kan rimeligvis fortsette på svekket vis Det må treffes tiltak innen to arbeidstimer <sup>4</sup>		endringskontroll innen fire arbeidstimer Innsending via telefon eller nettet
<b>Alvorlighetsgrad C</b> Mindre innvirkning på virksomheten: Tjenestene fungerer stort sett, med få eller ingen problemer Det må treffes tiltak innen fire arbeidstimer <sup>4</sup>	Første respons på fire timer eller kortere Innsatsen er begrenset til kontortiden <sup>4</sup>	Nøyaktig kontaktinformasjon for sakseieren Respons innen 24 timer Innsending via telefon eller nettet

<sup>1</sup> Den opplistede responstiden for dine Azure-komponenter dekker ikke Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication tjenester eller fakturering & abonnementsstyring.

<sup>2</sup> Kritisk situasjonsressurs bidrar til rask problemløsning gjennom engasjement i saken, eskalering, ressurstildeling og koordinering.

<sup>3</sup> Det kan hende vi må nedgradere alvorlighetsgraden hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsningen.

<sup>4</sup> Åpningstidene er generelt definert som mellom 09.00 og 17.30 lokal standardtid, med unntak av helligdager og i helgene. Det kan hende at kontortiden er definert noe annerledes i landet ditt.

## Kritiske forretningstjenester for Azure Platform og kritiske forretningstjenester for Azure Platform Plus – typer alvorlighetsgrader

For støtte til problemløsning, se alvorlighetssituasjonene i diagrammet under:

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<b>Alvorlighetsgrad 1</b> Kritisk bedriftssystem nede: Bedrift utsatt for risiko. Fullstendig tap av kritisk program eller løsning Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette Behov for tiltak innen 15 minutter	Første respons innen 15 minutter eller mindre Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken <sup>1</sup> Tilgang til Microsofts erfarne spesialister Overordnet hendelsesleder <sup>2</sup> automatisk tilordnet	Innsending via telefon eller nettet Topplederne dine blir etter anmodning varslet av oss Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet/uken <sup>1</sup>

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<b>Alvorlighetsgrad A</b> Kritisk virksomhetssystem svekket: Betydelig tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene	Rask eskalering hos Microsoft til driftsteamene for skytjenester Topplederne våre blir varslet ved behov	Hurtig tilgang og respons

<sup>1</sup> Det kan hende Microsoft må nedgradere fra 24 timer i døgnet hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsingen

<sup>2</sup> Overordnede hendelsesstyringsressurser bidrar til rask problemløsning gjennom engasjement i saken, eskalering, ressurstildeling og koordinering.

### Azure hendelsesstyring - Typer alvorlighetsgrader for hendelse

For Azures skyløsninger, under hendelsen, bør forespørsler relatert til hendelsene fremsettes gjennom Microsoft Azure-portalen inkludert AEM i saksbeskrivelsen.

Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<b>Alvorlighetsgrad 1</b> Kritisk bedriftssystem nede: Bedrift utsatt for risiko. Fullstendig tap av kritisk program eller løsning Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette Behov for tiltak innen 15 minutter	Førsteanropsrespons på 15 minutter eller mindre og hurtig opptrapping i Microsoft <sup>2</sup> Det utpekes en ansvarlig for den kritiske situasjonen innen 30 minutter eller mindre. Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken <sup>1</sup>	Topplederne dine blir etter anmodning varslet av oss Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet/uken <sup>1</sup> Hurtig tilgang og respons
<b>Alvorlighetsgrad A</b> Kritisk virksomhetssystem svekket: Betydelig tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene	Tilgang til Microsofts erfarne teknikere og hurtig eskalering til produktteamene hos Microsoft Involvering av brukerstøtteingeniører som har kunnskap om din løsningskonfigurasjon. Når det er aktuelt kan disse ingeniørene bistå og strømlinjeforme hendelsesstyringsprosessen Topplederne våre blir varslet ved behov	

<sup>1</sup> Hvis dere ikke gir oss tilstrekkelige ressurser eller respons til at vi kan opprettholde kontinuerlig problemløsning, kan det hende Microsoft ikke kan opprettholde innsatsen hele døgnet/uken.

<sup>2</sup> AEM Støttetjenester er kun tilgjengelig på engelsk.

Microsoft vil levere et sammendrag etter hendelsen av alle saker som åpnes under det reaktive støttevinduet og sørge for at disse sakene blir løst.

### Kritiske forretningstjenester for Security Plus – typer alvorlighetsgrader

Alvorlighetsgrad og situasjon for kritiske forretningstjenester for Security	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p><b>Alvorlighetsgrad 1</b></p> <p>Kritisk bedriftssystem nede: Bedrift utsatt for risiko. Fullstendig tap av kritisk program eller løsning. Krever umiddelbare tiltak</p>	<p>Innledende responstid innen 15 minutter eller mindre</p> <p>Kundestøtte (CSS) avanserte sikkerhetsingeniører</p> <p>Kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>1</sup></p>	<p>Topplederne dine blir etter anmodning varslet av oss</p> <p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>1</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p>
<p><b>Alvorlighetsgrad A</b></p> <p>Kritisk virksomhetssystem svekket: Betydelig tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene Behov for tiltak innen 15 minutter</p>	<p>Mulighet til å engasjere sikkerhetsingeniørene etter behov</p> <p>Topplederne våre blir varslet ved behov</p>	<p>Innsending via telefon eller nettet</p> <p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>1</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p> <p>Innsending via telefon eller nettet</p>

<sup>1</sup> Det kan hende vi må nedgradere fra 24 timer i døgnet hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsningen. Støttetjenester for problemløsning er kun tilgjengelig på engelsk.

### Rask respons– Alvorlighetsgrad for hendelse

For støtte til problemløsning, se alvorlighetssituasjonene i diagrammet under:

Alvorlighetsgrad og situasjon for rask respons	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p><b>Alvorlighetsgrad 1</b></p> <p>Kritisk bedriftssystem nede: Bedrift utsatt for risiko. Fullstendig tap av kritisk program eller løsning</p> <p>Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette</p> <p>Behov for tiltak innen 15 minutter</p>	<p>Første respons innen 15 minutter eller mindre</p> <p>Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>1</sup></p> <p>Tilgang til Microsofts erfarne spesialister<sup>2</sup></p> <p>Rask eskalering hos Microsoft til driftsteamene for skytjenester</p>	<p>Topplederne dine blir etter anmodning varslet av oss</p> <p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet/uken<sup>1</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p>
<p><b>Alvorlighetsgrad A</b></p> <p>Kritisk virksomhetssystem svekket: Betydelig tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene</p>	<p>Topplederne våre blir varslet ved behov</p>	

<sup>1</sup> Det kan hende Microsoft må nedgradere fra 24 timer i døgnet hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsingen

<sup>2</sup> Støtte til problemløsning med rask respons er bare tilgjengelig på engelsk og japansk

## Forent forbedret respons - Alvorlighetsgrad forhendelse

For støtte til problemløsning, se alvorlighetsgradssituasjonene i diagrammet under:

Forent forbedret respons - Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
<p><b>Alvorlighetsgrad 1</b></p> <p>Kritisk bedriftssystem nede:</p> <p>Bedrift utsatt for risiko. Fullstendig tap av kritisk program eller løsning.</p> <p>Krever umiddelbare tiltak</p>	<p>Azure-komponenter<sup>1</sup></p> <p>- Førsteanropsrespons på 15 minutter eller mindre</p> <p>Alle andre produkter og tjenester - Førsteanropsrespons på 30 minutter eller mindre</p> <p>Overordnet hendelsesleder<sup>2</sup> automatisk tilordnet</p> <p>Kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>3</sup></p> <p>Hurtig eskalering til produktteamene hos Microsoft</p> <p>Topplederne våre blir varslet ved behov</p>	<p>Topplederne dine blir etter anmodning varslet av oss</p> <p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>3</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p> <p>Innsending via telefon eller nettet</p>
<p><b>Alvorlighetsgrad A</b></p> <p>Kritisk virksomhetssystem svekket:</p> <p>Betydelig tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene</p> <p>Behov for tiltak innen 30 minutter</p>	<p>Første respons innen 30 minutter eller mindre</p> <p>Overordnet hendelsesleder automatisk<sup>2</sup> tilordnet</p> <p>Kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>3</sup></p>	<p>Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken<sup>3</sup></p> <p>Hurtig tilgang og respons</p> <p>Innsending via telefon eller nettet</p>

<sup>1</sup> Den oppførte responstiden for kundens Azure-komponenter dekker ikke US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack for M365, Microsoft Mesh eller Universal Print.

<sup>2</sup> Overordnede hendelsesstyringsressurser bidrar til rask problemløsning gjennom engasjement i saken, eskalering, ressurstildeling og koordinering.

<sup>3</sup> Det kan hende Microsoft må nedgradere alvorlighetsgraden hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsningen.

## Vedlegg B: Suksessadministrasjonstjenester

Dette vedlegget har en serie med diagrammer som gir en visuell representasjon av suksessadministrasjonstjenester-støtter, aktiviteter og utfall.

### Suksessadministrasjonstjenester

- Suksessadministrasjonstjenester er inkludert i avtalen din med mindre noe annet er fastsatt her eller i Arbeidsordren.
- Suksessadministrasjonstjenester leveres digitalt og eller av kontoadministratorer for kundestøtte.
- Disse ressurser kan brukes enten eksternt eller på stedet, og vil brukes med deg for å levere følgende aktiviteter:

Støtter	Aktiviteter	Beskrivelse av aktivitet
<p><b>Helse til løsning:</b> Målet er å hjelpe deg med å få det meste ut av Microsoft skyinvesteringene dine for å sikre at de er friske, optimalisert og sterke. Gjennom vårt program for administrasjon av kundehelse vil vi jobbe med deg for å planlegge og implementere handlinger og anbefalinger som forbedrer driftehelsen til dine Microsoft skyløsninger.</p> <p>Vi bruker vår ekspertise med administrasjon av problemer til å hjelpe deg med å identifisere og løse gjentatte problemer som påvirker skyttelsen og påliteligheten. Vi hjelper deg også med å forberede for katastrofer ved å utføre regelmessige aktiviteter for å hjelpe deg være klar for store hendelser og avbrudd som kan stoppe bedriftens operasjon.</p> <p>Vi anbefaler også at du hjelper oss med å vurdere din styrke og sikkerhet for å hjelpe deg med å identifisere og adressere muligheter til å forbedre styrken og sikkerheten til dine kritiske driftfunksjoner som er avhengig av skyen.</p>	Program for administrasjon av kundehelse	Forbedre og fremme kunders helse ved å fokusere på forenkling og driftsmessig utmerkelse.
	Problemanadministrasjon	Identifisere og svare på kritiske problemer, opprette og/eller generere innsikter for å anbefale riktig løsning
	Proaktiv styrke	Forbedre styrke da et systems mulighet til å takle feil og raskt gjenopprette minimerer innvirkningen på kunder og bedriften
	Proaktiv sikkerhet	Forbedre sikkerhet og overholdelse gjennom implementering av Microsofts sikkerhetsløsninger.
	Klargjøring for katastrofe	Sikre at kunder er klare for katastrofer og bruke Microsoft-teamet.
<p><b>Adopsjon og planlegging:</b> Vi hjelper deg med planlegging og implementering av skyteknologier som forvandler organisasjonen din. Vi leverer suksessadministrasjonstjenester som hjelper deg nå teknologien din og forretningsmål. Vi hjelper deg akselerere implementering, adopsjon og verdirealisering av Microsoft-skyteknologier.</p> <p>Vi hjelper deg også med å fremme helsen til Microsoft-skyinvesteringer gjennom programtjenester for administrasjon av kundehelse. Vi hjelper deg identifisere muligheter til å redusere sky- og programvareutgifter gjennom optimaliseringstjenester for teknologi.</p>	Suksessprogramadministrasjon	Styring av relasjon og kontinuerlig bruk av pågående kontoplanlegging, innretting og validering av kundeutfall/verdi som oppgitt i kundesuksessplanene.
	Optimalisering av teknologi	Maksimer kunders investeringer gjennom skyoptimalisering
	Teknologi- og sikkerhetsoppdateringer	Skyinvesteringer og infrastruktur konstant



## Unified Enterprise Support Services Description

<p>Vi holder deg informert om viktige produkt-, sikkerhets-, tjeneste- og funksjonsoppdateringer gjennom teknologi- og sikkerhetsoppdateringer. Vi guider deg og hjelper deg løse problemer på slutten av teknologiens levetid gjennom tjenester for administrasjon av livssyklusen.</p>		oppdatert til sist lanserte oppdateringer
<p><b>Samarbeid med ledelsen:</b> Vi jobber med deg som partnere, deler ansvar og belønninger fra dine Microsoft-investeringer. Vi bygger sterke relasjoner mellom dine ledere og våre, så vi kan forstå dine mål og støtte dine suksessprogrammer. Vi tilbyr tjenester som hjelper deg planlegge og levere spesifikke resultater, med Microsoft-skyteknologier. Vi hjelper deg komme i gang raskere, få det meste ut av skyløsningene dine og få mer verdi fra Microsoft.</p>	Livssyklus-administrasjonstjenester	Sørg for at kunder har en oppdatert livssyklus-administrasjonsplan
	Kunderelasjonsstyring	Vellykket relasjon mellom kunden og Microsoft

© 2024 Microsoft Corporation. Med enerett. All bruk eller distribusjon av disse materialene uten uttrykkelig skriftlig tillatelse fra Microsoft Corp. er strengt forbudt.

Microsoft og Windows er enten varemerker eller registrerte varemerker for Microsoft Corporation i USA og/eller andre land.

Faktiske produkt- og firmanavn som nevnes i dette dokumentet, kan være varemerker som tilhører de respektive eierne.