Microsoft Enterprise Services

Beskrivning av support- och konsulttjänster

Juli 2017

Innehållsförteckning

1 Om det här dokumentet ... 3
2 Microsoft Professional Services ... 4
2.1 Planeringstjänster ... 4
2.2 Implementeringstjänster ... 4
2.3 Underhållstjänster ... 4
2.4 Optimeringstjänster ... 4
2.5 Utbildningstjänster ... 4
3 Företagsomfattande tjänster ... 5
3.1 Köp ... 5
3.2 Planeringstjänster ... 5
3.3 Optimeringstjänster ... 5
4 Konsulttjänster ... 7
4.1 Köp ... 7
4.2 Anpassade konsulttjänster ... 7
4.3 Paketerade konsulttjänster ... 8
4.4 Beskrivning av tjänster ... 8
4.4.1 Planeringstjänster ... 8
4.4.2 Implementeringstjänster ... 9
4.5 Friskrivningar och begränsningar ... 10
4.6 Dina skyldigheter ... 10
5 Supporttjänster ... 11
5.1 Köpa support ... 11
5.2 Beskrivning av tjänster ... 11
5.2.1 Proactive-tjänster ... 12
5.2.2 Reaktiva tjänster ... 16
5.2.3 Hantering av tjänstleveranser ... 20
5.3 Utökade tjänster och lösningar ... 23
5.3.1 Bestämd teknisk support ... 23
5.3.2 Snabb respons ... 24
5.3.3 Tjänster för anpassad support ... 25
5.3.4 Developer Support ... 26
5.3.5 Support vid verksamhetskritisk arbetsbelastning ... 27
5.4 Ytterligare allmänna villkor ... 27

5.5 Dina skyldigheter 29

1 Om det här dokumentet

Beskrivningen av Microsoft Enterprise Services support- och konsulttjänster innehåller information om de professionella tjänster du kan köpa från Microsoft.

Läs beskrivningarna av de tjänster du köper, inklusive eventuella förutsättningar, friskrivningar, begränsningar samt dina skyldigheter. Tjänsterna du köper visas i Enterprise Services-arbetsordern (Arbetsordern) eller i annat Statement of Services som refererar till och införlivar detta dokument.

Alla tjänster som beskrivs i det här dokumentet är inte tillgängliga globalt. Kontakta din Microsoft Services-representant om du vill veta mer om vilka tjänster du kan köpa i ditt land. Tillgängliga tjänster kan ändras utan föregående meddelande.

2 Microsoft Professional Services

Med Microsoft Professional Services får du snabbare avkastning på dina teknikinvesteringar. Dessa tjänster är tillgängliga under faserna för planering, implementering, underhåll och optimering under teknikens livscykel och tillhandahåller data, mobilitet, produktivitet och datorlösningar för din lokala, molnbaserade och hybrida IT-infrastruktur. Microsoft tillhandahåller proaktiva tjänster inom följande kategorier:

2.1 Planeringstjänster

Planeringstjänster används för utvärderingar och granskningar av nuvarande infrastruktur, data, program och säkerhetsmiljö för att underlätta planeringen av åtgärder, uppgradering, migrering, distribution eller lösningsimplementering baserat på dina önskade resultat.

2.2 Implementeringstjänster

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

2.3 Underhållstjänster

Underhållstjänster hjälper till att förebygga problem i din Microsoft-miljö och är vanligtvis schemalagda före tjänstleveransen för att säkerställa resurstillgänglighet.

2.4 Optimeringstjänster

Optimeringstjänster fokuserar på målen med optimal användning av kundens teknikinvestering. Dessa tjänster kan omfatta fjärradministrering av molntjänster, optimering av slutanvändares antagande av Microsoft-produkters funktioner och säkerställa stark säkerhet och identitet.

2.5 Utbildningstjänster

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

3 Företagsomfattande tjänster

Enterprise Services tillgängliga för planerings- och optimeringstjänster som kan säljas och levereras genom ditt konsultuppdrag eller som en del av ditt supportpaket.

3.1 Köp

I avsnittet nedan anges de företagsomfattande tjänster som går att köpa inom ramen för Enterprise Services-arbetsordern.

Typ av tjänstköp	Köpmodell
Konsulttjänster	Kan köpas med Enterprise Services-arbetsordern och, i vissa fall, en arbetsbeskrivning (SOW).
Supporttjänster	Kan köpas som en del av ett nytt supportavtal eller mot en extra avgift inom ramen för ett befintligt supportavtal med Enterprise Services-arbetsordern. I vissa fall kan tjänsterna definieras ytterligare i en Bilaga som hänvisas till i din Arbetsorder. Supporttjänster är tillgängliga enligt den nivå av support du har köpt, och beskrivs utförligt i avsnittet Support i det här dokumentet.

Nyckel: 🖈 visar artiklar som kan finnas med i din Arbetsorder.

3.2 Planeringstjänster

🖈 **Arkitekturtjänster:** En utvärdering av dina mål för antagande av onlinetjänster som ger vägledning, planering och åtgärder. Denna utvärdering bidrar till att skapa bättre inriktning av dina team och miljöer efter bästa praxis för onlinetjänsternas arkitektur.

🖈 **Proof of Concept:** Ett uppdrag som ger bevis så att kunden kan bedöma genomförbarheten av en föreslagen teknisk lösning. Beviset kan ha formen av fungerande prototyper, dokument och design, men är vanligtvis inte slutprodukter redo för produktion.

3.3 Optimeringstjänster

🖈 **Antagandetjänster:** Supporttjänster för antagande tillhandahåller en serie tjänster som hjälper dig bedöma din organisations förmåga att ändra, övervaka och optimera förändringar som är kopplade till ditt köp av Microsoft-teknik. Antagandetjänster kan bestå av en eller flera av följande:

Workshop med antagandescenario: En tvådagars workshop på distans eller på plats som visar bästa praxis för att öka antagandet av arbetsbelastningen för en specifik onlinetjänst. Workshoppar kan köpas per deltagare eller som en dedikerad leverans till ditt företag, enligt vad som anges på din Arbetsorder. Workshoppar får inte spelas in utan Microsofts uttryckliga och skriftliga medgivande.

Adoption Diagnostic: En organisatorisk beredskapsutvärdering som ger ett mognadsbetyg på din befintliga ändringshanteringskapacitet. Denna

tredagarsutvärdering av organisatorisk beredskap på distans resulterar i en mognadsrapport om din förmåga samt rekommendationer för förbättring.

Utökad användningsbevakning: Tillhandahåller ett ramverk, tillvägagångssätt och nyckelindikatorer för att identifiera det aktuella användningsläget, hitta områden som kan förbättras för att driva och övervaka antagande och som leder till realiserandet av mer värde från Microsofts molntjänster.

Planering för antagandevärde, Styrkort för affärsresultat och Utökad användningsbevakning: Hjälp att identifiera affärsfördelarna med antagandet av Microsofts onlinetjänster och mäta affärsfördelarna genom kvartalsstyrkort med en uppsättning användningspaneler för månatliga granskningar.

Evergreen Readiness: En månatlig granskning av kommande ändringar i onlinetjänster och en färdplan för att hantera och optimera antagande och förbereda förändring.

Hantering av IT-tjänster: En serie tjänster utformade för att hjälpa dig utveckla din ursprungliga IT-miljö med hjälp av moderna tillvägagångssätt för tjänsthantering som möjliggör bättre innovation, flexibilitet och kvalitet samt lägre driftkostnader. Moderna tjänster för hantering av IT-tjänster kan levereras genom rådgivning på plats eller på distans eller genom workshoppar för att hjälpa till att säkerställa att dina processer för övervakning, incidenthantering eller service desk är optimerade för att hantera dynamiken i molnbaserade tjänster vid förflyttning av ett program eller en tjänst till molnet.

Säkerhetstjänster: Microsofts portfölj av säkerhetslösningar inkluderar fyra fokusområden: molnsäkerhet och molnidentitet, mobilitet, utökat skydd av information och säker infrastruktur. Säkerhetstjänster hjälper kunder att förstå hur man skyddar och skapar innovation i sin IT-infrastruktur, sina program och data mot interna och externa hot.

4 Konsulttjänster

Enterprise Services konsulttjänster (konsulttjänster) är projektbaserade uppdrag som tillhandahåller tjänster mad anknytning till planering, implementering och antagande av lösningarna som påskyndar kundernas avkastning på sina IT-investeringar. Dessa uppdrag omfattar tjänster baserade på Microsofts produkter och teknik inom lösningar för digital strategi, arkitektur, planering, uppgraderingar, migrering, distribution, programutveckling och datainsikt.

4.1 Köp

Konsulttjänster är tillgängliga som projektbaserade, omfattningsbestämda anpassade uppdrag eller som i förväg omfattningsbestämda Packaged Services enligt beskrivningen nedan:

Tjänst	Definition
Anpassade konsulttjänster	Ett anpassat uppdrag med en kundspecifik omfattning av tjänster, tidslinjer och/eller milstolpar för unika lösningar.
Paketerade konsulttjänster	Ett uppdrag med i förväg omfattningsbestämda slutprodukter som hanterar många vanliga affärsscenarier.

Nyckel: 🖈 visar artiklar som kan finnas med i din Arbetsorder.

4.2 Anpassade konsulttjänster

Nedan anges tillgängliga anpassningsbara tjänstlösningar. Enterprise Services-arbetsordern (ESWO) eller en arbetsbeskrivning (SOW) innehåller utförlig information om anpassade konsulttjänsters omfattning.

Datacenter- och molninfrastruktur: Tjänster för datacenter- och molninfrastruktur är en serie tjänster och lösningar som integrerar teknik, personal och processer för att hjälpa IT-avdelningen omvandla sina datacenter till strategiska affärstillgångar anpassade efter deras specifika verksamhetsbehov.

Moderna program: Dessa erbjudanden ger snabbare utdelning, med minskad risk vid modernisering och integrering av program och utnyttjande av molnet för att hjälpa till att nå ut till kunder genom flera olika kanaler och på vilken enhet som helst.

Företagsinsikter: Förutser, implementerar och stöder lösningar för företag och IT-organisationer som ger tillgång till insikter om data som använder produkter som inkluderar Power BI, Office och SQL.

Lösningar för Cloud Productivity: Microsofts tjänster för Cloud Productivity hjälper organisationer att planera, implementera och bygga erfarenheter för att förbättra kommunikationen och samarbetet samt fördjupa kundrelationerna för att skapa affärsinsikter som gör det möjligt för organisationerna att få ut så mycket som möjligt av sin Office 365-investering.

Dynamics CRM: Dynamics CRM-erbjudanden hjälper kunderna att bli kundcentrerade organisationer genom att använda Microsoft Dynamics inom försäljning, service och marknadsföring samtidigt som de realiserar värdet av konsulttjänster genom att driva organisationsförändringen.

Dynamics ERP: Dynamics ERP tillhandahåller en rad olika resurser för att ge bättre support till kunder och potentiella uppdrag. Även om Dynamics ERP är vårt Enterprise ERP, använder det hela Microsoft-stacken.

Lösningar för enheter och mobilitet: Erbjudanden för enheter och mobilitet gör det möjligt för företag och IT-ledare att utveckla och implementera företagsomfattande strategier för mobilitets- och enhetshantering som underlättar djupare och kraftigare förbindelser med anställda och kunder.

Lösningar för Security and Identity: Tjänster för Security and Identity tillhandahåller strategier och lösningar för att hjälpa kunder skydda deras IT-infrastruktur, program och data mot interna och externa hot.

4.3 Paketerade konsulttjänster

Microsoft erbjuder konsulttjänster för många vanliga affärsscenarier baserat på erfarenhet av planering, distribution och implementering av Microsoft-produkter, -teknik och -processer. Tjänsterna nedan erbjuds i en fördefinierad arbetsomfattning med en fast löptid och tillhörande pris.

4.4 Beskrivning av tjänster

4.4.1 Planeringstjänster

Programmet för digitala rådgivningstjänster: Digitala rådgivningstjänster kombinerar digitala rådgivare som har bransch- och affärsexpertis med Microsofts erfarenheter och innovationsstrategier för att organisationer ska kunna nå sina digitala mål. Genom att ingå partnerskap med sina kunder driver digitala rådgivare ett förändringsprogram för att bygga den digitala verksamheten.

Digitala rådgivningstjänster kan köpas i paket om 200, 400, 800 eller 1 600 timmars uppdrag. Microsofts team för tjänstleverans, inklusive resurser från Microsofts Services Centers of Excellence kompletterar leveransen med ämnesexpertis eller ger dig råd gällande rekommenderat utförande och specifik vägledning för Microsoft-teknik.

Följande uppdragspaket med digitala rådgivningstjänster är också tillgängliga:

- **Digital Advisory Business-Ready-paket:** Ett uppdrag lett av en digital rådgivare med stöd av Microsoft Services leveransteam som tillhandahåller förutbestämda affärsresultat för kunder som kräver en lösning med fokus på teknik och plattform som bygger på molnet, mobilitet och produktivitet.

- **Digital Advisory Digital Ready-paket:** Ett uppdrag lett av en digital rådgivare med fokus på affärsdesign och förändringsprocess för att driva digital omvandling som en del av kundens föränderliga affärsmodeller.

- **Lösningsplanering:** Strukturerade uppdrag för att bistå och vägleda dig genom implementeringsplaneringen för distribution av Microsoft-teknik på plats eller i molnbaserade eller hybrida miljöer. Dessa tjänster kan även innefatta en utvärdering av designen, säkerheten, IT-driften eller ändringshantering avseende din Microsoft-teknik för att hjälpa till att planera implementeringen av den tekniska lösningen så att du får önskade resultat. Vid tjänstens utgång kan du få en rapport som innehåller den tekniska utvärderingen och planen för lösningsimplementering.

  - **Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** Utformade för att hjälpa organisationer planera effektiv distribution av Visual Studio. Dessa uppdrag kan användas för att hjälpa till att utveckla en distributionsplan och strategier för antagande av Visual Studio.

- **Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS):** Flerdagarsuppdrag som omfattar utbildning, demonstrationer och distributionsplanering. De kan fokusera på att aktivera Azure lagringslösningar, migrera program till Microsoft Azure Infrastructure Services, implementera företagsmobilitet, implementera Microsoft Operations Management Suite eller implementera scenarier för utveckling och testning på virtuella maskiner från Microsoft Azure.

- **Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** Tjänster för distributionsplanering som erbjuder en mängd olika planeringsverktyg och fördefinierade uppdrag med fokus på hur du distribuerar Office 365, Office eller Windows.

- **Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** Planeringstjänster för implementering av eller uppgradering till Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online eller implementering av en ERP-lösning (Enterprise Resource Planning) med Microsoft Dynamics AX.

- **Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):** Utformade för att hjälpa organisationer planera för distribution av Skype for Business eller Exchange, dessa tjänster tillhandahåller distributionsplanering gällande arkitektoniska och operationella aspekter av Microsoft Skype for Business eller Microsoft Exchange.

- **Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS):** Utformade för att hjälpa till att planera effektiv distribution av Systems Center, Windows Server och Hyper-V. Dessa uppdrag erbjuder en mängd olika planeringstjänster för uppgraderingar, migreringar, påskyndad hantering och virtualiseringsdistributioner samt implementering av enhetlig enhetshantering.

- **SQL Server Deployment Planning Services (SSDPS):** Tjänsterna är tillgängliga som flerdagarsuppdrag med fokus på aktiviteter som uppgradering till SQL Server, distribution av SQL Server Business Intelligence och migrering till SQL Server.

- **SharePoint Deployment Planning Services (SDPS):** Dessa tjänster fokuserar på leverans av uppdrag för distributionsplanering av SharePoint och SharePoint Online och kan omfatta Office 365 FastTrack-planering, lösningsplanering för Project and Portfolio management (PPM) och distributionsplanering för SharePoint.

- **Användarupplevelse:** Tjänster för att leverera en användarupplevelse för ditt utbud av företagsprogram, med expertis inom Storyboarding, Rörlig grafik, Etnografisk forskning, Personlig och scenariobaserad analys, UX-strategi och design, Visuell design, Utveckling av användargränssnitt, Test av användbarhet och Övervägande för tillgänglighet.

4.4.2 Implementeringstjänster

- **Projektstyrning:** En tjänst för att tillhandahålla ledning och översikt över ditt projekt, program eller uppdrag för att säkerställa lyckad leverans.

- **Lösningsarkitektur:** En tjänst för att tillhandahålla arkitektur och design för din lösning, baserat på referensarkitekturer för Microsofts teknik.

- **Lösningsleveranser:** En tjänst för att tillhandahålla teknisk implementering, inklusive utveckling, konfiguration, migrering, uppgradering och distribution av lösningen baserat på Microsoft-teknik och deras integrering i kundens miljöer.

4.5 Friskrivningar och begränsningar

Vår leverans av tjänsterna baseras på följande friskrivningar och begränsningar:

- Digitala rådgivningstjänster består enbart av rådgivning och vägledning som endast rör distributionen och användningen av Microsoft-teknik.
- Produktlicenser ingår inte i konsulttjänsterna och måste köpas separat.
- Digitala rådgivningstjänster omfattar inte produktdistribution, problemlösning, eller break fix-support eller granskning av källkod som inte härrör från Microsoft, eller konsultation rörande teknik eller arkitektur förutom de tjänster som beskrivs ovan.
- För källkod som inte härrör från Microsoft begränsas våra tjänster till en analys av binära data, som till exempel en processdump eller nätverksövervakningsspår.
- För överenskomna besök på plats från Microsoft-arkitekter eller tjänstteam som inte är betalda i förväg faktureras du för rimliga rese- och boendekostnader.

4.6 Dina skyldigheter

För att konsultuppdrag ska bli framgångsrika och för att vi ska kunna uppfylla våra skyldigheter är vi beroende av ditt engagemang under hela giltighetsperioden, inklusive men inte begränsat till:

- Att dina representanter, IT-personal och resurser ska vara tillgängliga, inklusive maskinvara, programvara, Internetanslutning och kontorsutrymme.
- Att du i tid tillhandahåller korrekt och komplett information som efterfrågas av teamet för tjänstleverans.
- Tillgång till information om ditt företag.
- Att du snabbt och effektivt utför de uppgifter som tilldelats dig.
- Din styrelses lämpliga beslut och godkännande.
- Betalning för resor och kostnader som dina anställda eller underleverantörer ådrar sig.

5 Supporttjänster

Microsoft Enterprise Services supporttjänster (supporttjänster) är en omfattande uppsättning tjänster för företagssupport som bidrar till sänkta kostnader och förbättrad produktivitet och som använder teknik för att förverkliga nya affärsmöjligheter i IT-livscykelns alla stadier. Supporttjänster omfattar:

- Proactive-tjänster som bidrar till att bibehålla och förbättra tillståndet i din IT-infrastruktur och IT-verksamhet.
- Hantering av tjänstleveranser som underlättar planering och implementering.
- Prioriterade problemlösningstjänster dygnet runt som kan tillhandahålla snabba åtgärder för att minimera stilleståndstid.

5.1 Köpa support

Supporttjänster är tillgängliga som baspaket (på nivå 1, 2 eller 3), eller som tilläggstjänster inom ramen för ett befintligt supportavtal med användning av Enterprise Services-arbetsordern, enligt beskrivningen nedan.

Artikel	Beskrivning
Baspaket (nivå 1, 2 eller 3)	En kombination av proaktiva och reaktiva tjänster samt leveranshanteringstjänster som ger support för Microsoft-produkter och/eller Onlinetjänster som används inom din organisation. Tillgängliga som paketnivå 1, 2 eller 3. Tjänster som ingår i baspaketet är markerade med en ✓ i det här avsnittet. Beroende på vilken supportnivå du har kan du även vara berättigad till särskilda Proactive-tjänster, som då anges på din Arbetsorder. I samarbete med dig fastställer vi dessa tjänster innan avtalet träder i kraft eller som del av din tjänstleveransplanering.
Tilläggstjänster	Tilläggssupporttjänster kan adderas till i ditt baspaket under Arbetsorderns giltighetstid och markeras med ett + i det här avsnittet.
Utökade tjänster och lösningar	Supporttjänster som omfattar en viss Microsoft-produkt eller ett visst kund-IT-system kan adderas till ditt supportbaspaket under Arbetsorderns giltighetstid och markeras också med ett + i det här avsnittet.

5.2 Beskrivning av tjänster

De tjänster som i kombination bildar ditt supporttjänstpaket beskrivs i det här avsnittet. Här finns också en lista på tjänster som kan adderas till i ditt baspaket eller senare under perioden.

5.2.1 Proactive-tjänster

Proactive-tjänster hjälper till att förebygga problem i din Microsoft-miljö och schemaläggs för att bidra till att säkerställa resurstillgänglighet under den tillämpliga Arbetsorderns giltighetstid. Proactive-tjänsterna som följer beskrivs antingen nedan eller i avsnittet *Företagsomfattande tjänster*, och är tillgängliga på de supportnivåer som anges nedan eller i din Arbetsorder.

Planeringstjänster

Typer av planeringstjänster	Supportnivå		
	1	2	3
Arkitekturtjänster		+	+
Proof of Concept		+	+
Lösningsplanering			+

+ *– Tilläggstjänst som kan köpas.*

Implementeringstjänster

Typer av implementeringstjänster	Supportnivå		
	1	2	3
Onboarding-tjänster		+	+

+ *– Tilläggstjänst som kan köpas.*

Onboardingtjänster: Ett direktuppdrag med en Microsoft-tekniker för hjälp med driftsättning, migrering, uppgradering eller funktionsutveckling. Detta kan omfatta hjälp med planering och validering av teknikdemonstration (proof-of-concept) eller produktionsbelastning med Microsoft-produkter.

Underhållstjänster

Typer av underhållstjänster	Supportnivå		
	1	2	3
Utvärdering på begäran	✓	✓	✓
Rotorsaksanalys	+	+	+
Utvärderingsprogram		+	+
Hälsokontroll		+	+
Offline Assessment		+	+

Typer av underhållstjänster	Supportnivå		
	1	2	3
Proactive Monitoring		+	+
Proactive Operations Programs (POP)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus)		+	+

✓ *– Ingår i din supportnivå.*
\+ *– Tilläggstjänst som kan köpas.*

Utvärdering på begäran: Tillgång till självbetjänad, onlineautomatiserad utvärderingsplattform som analyserar och utvärderar implementeringen av din Microsoft-teknik med logganalyser.

Utvärderingar på begäran omfattar begränsad teknik. För användning av den här utvärderingstjänsten krävs en aktiv Azure-tjänst med tillräckliga databegränsningar för att medge användning av tjänsten för utvärdering på begäran.

I samband med utvärderingen på begäran har du tillgång till en Microsoft-tekniker på plats (i upp till två dagar) och en Microsoft-tekniker på distans (i upp till en dag) för att hjälpa till med analys av datat och prioritering av åtgärdsrekommendationer enligt ditt tjänsteavtal. Utvärderingar på plats är eventuellt inte tillgängliga överallt.

Rotorsaksanalys: På uttrycklig begäran innan incidentavslut utför vi en strukturerad analys av möjliga orsaker till ett enskilt tekniskt problem med stödd teknik, eller en serie av relaterade problem. Du ansvarar för att i samarbete med Microsofts team tillhandahålla material som loggfiler, nätverksspårningar eller andra diagnostiska utdata. Rotorsaksanalys kan medföra en tilläggsavgift.

Utvärderingsprogram: En utvärdering av designen, den tekniska implementeringen, driften eller ändringshanteringen avseende din Microsoft-teknik jämfört med Microsofts rekommenderade metoder. Vid utvärderingens utgång kommer Microsoft-resursen att arbeta direkt med dig för att åtgärda eventuella problem och tillhandahålla en rapport som innehåller den tekniska utvärderingen av din miljö, vilken kan innehålla en åtgärdsplan.

Hälsokontroll: En utvärderingsgranskning av implementeringen av din Microsoft-teknik jämfört med våra rekommenderade metoder. En Microsoft-tekniker planerar hälsokontrolluppdraget med dig, utför granskningen, analyserar data och levererar en rapport när tjänsten är slutförd.

Offline Assessment: En automatiserad utvärdering av din implementering av Microsoft-teknik med data insamlade via fjärranslutning eller av en Microsoft-tekniker på plats i dina lokaler. Insamlade data analyseras av Microsoft med användning av verktyg på plats och vi tillhandahåller en rapport av vad vi kommit fram till och rekommendationer för åtgärder.

- **Proactive monitoring:** Vi tillhandahåller övervakningsverktyg för teknisk drift och rekommendationer för att finjustera dina incidenthanteringsprocesser för servrar. Denna tjänst hjälper dig att skapa incidentmatriser, genomföra granskningar av allvarliga incidenter och att utforma sammansättningen av ett varaktigt tekniskt team.

- **Proactive Operations Programs (POP):** En granskning tillsammans med din personal av processer för planering, design, implementering eller drift jämfört med Microsofts rekommenderade metoder. Granskningen görs antingen på plats eller på distans av en supportresurs från Microsoft.

- **Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service):** En automatiserad utvärdering av din implementering av Microsoft-teknik med fjärrinsamlade data. Insamlade data analyseras av Microsoft för att skapa en rapport över upptäckter med rekommenderade åtgärder.

- **Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus):** RAP as a Service tillhandahålls och följs upp med en anpassad systemoptimeringsworkshop hos dig, under upp till två dagar, som fokuserar på åtgärdsplanering och kunskapsöverföring.

Optimeringstjänster

Typer av optimeringstjänster	Supportnivå		
	1	2	3
Antagandetjänster			+
Utvecklingsinriktade tjänster		+	+
Hantering av IT-tjänster		+	+
Labbtjänster			+
Åtgärdstjänster		+	+
Säkerhetstjänster		+	+

+ *– Ytterligare tjänst som kan köpas.*

- **Antagandetjänster:** Supporttjänster för antagande tillhandahåller en serie tjänster som hjälper dig bedöma din organisations förmåga att ändra, övervaka och optimera förändringar som är kopplade till ditt köp av Microsoft-teknik. Antagandetjänster kan bestå av en eller flera av följande:

  - **Workshop med antagandescenario:** En tvådagars workshop på distans eller på plats som visar bästa praxis för att öka antagandet av arbetsbelastningen för en specifik onlinetjänst. Workshoppar kan köpas per deltagare eller som en dedikerad leverans till ditt företag, enligt vad som anges på din Arbetsorder. Workshoppar får inte spelas in utan Microsofts uttryckliga och skriftliga medgivande.

  - **Adoption Diagnostic:** En organisatorisk beredskapsutvärdering som ger ett mognadsbetyg på din befintliga ändringshanteringskapacitet. Denna tredagarsutvärdering av organisatorisk beredskap på distans resulterar i en mognadsrapport om din förmåga samt rekommendationer för förbättring.

- **Utökad användningsbevakning:** Tillhandahåller ett ramverk, tillvägagångssätt och nyckelindikatorer för att identifiera det aktuella användningsläget, hitta områden som kan förbättras för att driva och övervaka antagande och som leder till realiserandet av mer värde från Microsofts molntjänster.
- **Planering för antagandevärde, Styrkort för affärsresultat och Utökad användningsbevakning:** Hjälp att identifiera affärsfördelarna med antagandet av Microsofts onlinetjänster och mäta affärsfördelarna genom kvartalsstyrkort med en uppsättning användningspaneler för månatliga granskningar.
- **Evergreen Readiness:** En månatlig granskning av kommande ändringar i onlinetjänster och en färdplan för att hantera och optimera antagande och förbereda förändring.

- **Utvecklingsinriktade tjänster:** Tjänster för att hjälpa din personal skapa, distribuera och underhålla program skapade med Microsoft-teknik.
  - **Serviceinsikter för utvecklare:** En årlig utvärdering av dina programutvecklingsmetoder som hjälper kunder med vägledning om rekommenderade metoder för utveckling av program och lösningar på Microsoft-plattformar.
  - **Development Support Assistance:** Ger hjälp med att skapa och utveckla program som integrerar Microsoft-teknik på Microsoft-plattformen, med specialisering på Microsofts utvecklingsverktyg och teknik, och som säljs som en mängd timmar som anges på din Arbetsorder.
- **Labbtjänster:** Om detta är tillgängligt i ditt land kan Microsoft ge dig tillgång till en labbanläggning för att hjälpa dig med produktutveckling, benchmarking, testning, prototyper och migrationsaktiviteter för Microsofts produkter.
- **Åtgärdstjänster:** Direktuppdrag med en Microsoft-tekniker för att åtgärda brister som konstaterats under en Utvärderingstjänst. Varaktigheten för varje uppdrag anges i dagar på din Arbetsorder och levereras i samarbete med din tekniska personal.

Utbildningstjänster

Typer av underhållstjänster	Supportnivå		
	1	2	3
Utbildning på begäran	✓	✓	✓
Webbsändningar		✓	✓
Chalk Talks		+	+
Workshoppar		+	+

✓ *– Ingår i din supportnivå.*
\+ *– Ytterligare tjänst som kan köpas.*

- **Utbildning på begäran:** Tillgång till en samling onlineutbildningsmaterial och onlinelabb från ett digitalt workshopbibliotek som utvecklats av Microsofts supporttekniker.
- **Webbsändningar:** Tillgång till Microsoft-värdbaserade utbildningssessioner i en rad support- och Microsoft-teknikämnen som levereras via Internet.

Chalk Talks: Korta interaktiva tjänster, vanligtvis endagssessioner, som omfattar produkt- och supportämnen i form av föreläsningar och demonstrationer som hålls av en Microsoft-tekniker, antingen personligen eller online.

Workshoppar: Tekniska, praktiska utbildningar på avancerad nivå som är tillgängliga för en rad Microsoft support- och teknikfrågor som hålls av en Microsoft-tekniker antingen personligen eller online. Workshoppar kan köpas per deltagare eller som en dedikerad leverans till ditt företag, enligt vad som anges på din Arbetsorder. Workshoppar får inte spelas in utan Microsofts uttryckliga och skriftliga medgivande.

Anpassade Proactive-tjänster

Typer av anpassade Proactive-tjänster	Supportnivå		
	1	2	3
Proactive-krediter	+	+	+
Anpassade Proactive-tjänster (underhålls-, optimerings- och utbildningstjänster)		+	+

+ *– Ytterligare tjänst som kan köpas.*

Proactive-krediter: Värdet av inlösbara tjänster angivet i krediter i din Arbetsorder. Proactive-krediter kan sedan lösas in mot, eller användas till, en eller flera specificerade tilläggstjänster enligt beskrivning i detta dokument och till aktuella priser som tillhandahålls av din Microsoft Services-representant. Efter att du har valt tilläggstjänsten drar vi av värdet för den tjänsten från ditt kreditsaldo, avrundat uppåt till närmaste enhet.

Anpassade Proactive-tjänster: Ett avgränsat uppdrag med Microsoft-resurser för att tillhandahålla tjänster under kundens ledning, personligen eller online, som inte beskrivs någon annanstans i det här dokumentet. Dessa uppdrag omfattar tjänster av typen underhåll, optimering eller utbildning.

5.2.2 Reaktiva tjänster

Reaktiva tjänster hjälper till att lösa problem i din Microsoft-miljö och används vanligtvis på begäran. Följande reaktiva tjänster ingår efter behov för Microsoft-produkter och -onlinetjänster som för närvarande omfattas av support, såvida inget annat framgår av din Arbetsorder.

Typer av reaktiva tjänster	Supportnivå		
	1	2	3
Rådgivande support	✓	✓	✓
Problem Resolution Support	✓	✓	✓
Eskaleringshantering	✓	✓	✓
Utökad snabbkorrigeringssupport		✓	✓

Typer av reaktiva tjänster	Supportnivå		
	1	2	3
Support på plats		+	+

✓ *– Ingår i tjänsterna på basnivå.*

\+ *= Detta är en tilläggstjänst som kan köpas.*

Rådgivande support: Telefonbaserad support för kortare (begränsade till högst sex timmar) och oplanerade ärenden för IT-personal. Rådgivningstjänster kan omfatta rådgivning, vägledning och kunskapsöverföring som är avsedd att hjälpa dig driftsätta och implementera Microsoft-teknik på sätt som förebygger vanliga supportproblem och som kan minska sannolikheten för systemavbrott. Arkitektur-, lösningsutvecklings- och anpassningsscenarier omfattas inte av dessa rådgivningstjänster.

Problem Resolution Support: Denna hjälp för problem med specifika symtom som uppstår vid användning av Microsoft-produkter omfattar problemlösning av ett specifikt problem, felmeddelande eller funktion som inte fungerar som den ska i Microsoft-produkter. Incidenter kan rapporteras per telefon eller skickas in via webben. Allvarlighetsdefinitioner och Microsofts uppskattade initiala svarstider anges i incidentresponstabellerna nedan.

På din begäran kan vi samarbeta med tredjepartstekniskleverantörer för att hjälpa till att lösa komplexa problem som rör produktinteroperabilitet med flera leverantörer. Det är dock tredje partens ansvar att tillhandahålla support för sin produkt.

Incidentens allvarlighetsgrad avgör Microsofts svarsnivåer, initiala beräknade svarstider och dina skyldigheter. Du ansvarar för att avgöra inverkan på din verksamhet och, i samråd med oss, kommer Microsoft att tilldela en lämplig säkerhetsnivå. Du kan begära att allvarlighetsnivån ändras under en incidents period om inverkan på verksamheten kräver det.

Nivå 1-incidentrespons

Nivå 1	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Standardmässig inverkan på verksamheten	• Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt • Behöver uppmärksammas inom åtta timmar	• Första samtalssvar inom åtta timmar eller mindre under kontorstid[1] • Insats endast under kontorstid[1] • På begäran, insats dygnet runt[2]	• Korrekt kontaktinformation om ärendeansvarig • Svar inom 24 timmar • Om dygnet runt-insats har begärts ska du tilldela lämpliga resurser för att upprätthålla dygnet runt-insats[2]

Nivå 1	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Kritisk inverkan på verksamheten	• Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta • Behöver uppmärksammas inom en timme	• Första samtalssvar inom en timme eller mindre. • Kontinuerlig insats dygnet runt[2]	• Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig insats dygnet runt[2]

[1] Kontorstid är vanligtvis 09:00 till 17:30 lokal tid utom helgdagar och veckoslut. Kontorstiden kan variera något beroende på land.

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

Nivå 2-incidentrespons

Nivå 2	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Standardmässig inverkan på verksamheten	• Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt • Behöver uppmärksammas inom fyra timmar	• Första samtalssvar inom fyra timmar eller mindre under kontorstid[1] • Insats endast under kontorstid[1] • På begäran, insats dygnet runt[2]	• Korrekt kontaktinformation om ärendeansvarig • Svar inom 24 timmar • Om dygnet runt-insats har begärts ska du tilldela lämpliga resurser för att upprätthålla dygnet runt-insats[2]
Kritisk inverkan på verksamheten	• Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta • Behöver uppmärksammas inom en timme	• Första samtalssvar inom en timme eller mindre. • Critical Situation Manager utses efter 4 timmar • Kontinuerlig insats dygnet runt[2]	• Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig insats dygnet runt[2] • Åtkomst och svar från ändringshanterings instansen inom fyra timmar (kontorstid)

[1] Kontorstid är vanligtvis 09:00 till 17:30 lokal tid utom helgdagar och veckoslut. Kontorstiden kan variera något beroende på land.

[2] Vi kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan upprätthålla problemlösningsinsatser.

Nivå 3-incidentrespons

Nivå 3	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Standardmässig inverkan på verksamheten	• Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt • Behöver uppmärksammas inom fyra timmar	• Första samtalssvar inom fyra timmar eller mindre under kontorstid[1] • Insats endast under kontorstid[1] • På begäran, insats dygnet runt[2]	• Om dygnet runt-insats har begärts ska du tilldela lämpliga resurser för att upprätthålla dygnet runt-insats[2]
Kritisk inverkan på verksamheten	• Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta • Behöver uppmärksammas inom 30 minuter.	• Första samtalssvar inom 30 minuter eller mindre • Critical Situation Manager utses inom 30 minuter eller mindre • Resurser på plats hos dig, efter 24 timmar, med kundavtal • Kontinuerlig insats dygnet runt[2] • Tillgång till Microsofts erfarna specialister och snabb eskalering inom Microsoft till produktteam[3] • Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt	• Lämplig kommunikation med era överordnade chefer, på vår begäran • Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig insats dygnet runt[2] • Snabb tillgång och respons

[1] Kontorstid är vanligtvis 09:00 till 17:30 lokal tid utom helgdagar och veckoslut. Kontorstiden kan variera något beroende på land.

[2] Vi kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan upprätthålla problemlösningsinsatser.

[3] Inte tillgänglig på alla supportplatser eller för all Microsoft-teknik.

Eskaleringshantering: Eskalering ger överblick över supportincidenter för att driva på snabba lösningar och supportleverans av hög kvalitet. Nedan anges de tjänster för eskaleringshantering som tillhandahålls efter nivå:

Nivå 1: För incidenter vars inverkan på verksamheten är av allvarlighetsgraden Standard eller Kritisk är tjänsten tillgänglig på kundens begäran under kontorstid genom en resurspool för tjänstleverans. Dessa resurser kan även lämna eskaleringsuppdateringar på begäran.

Nivå 2 och 3: För incidenter vars inverkan på verksamheten är av allvarlighetsgraden Standard är tjänsten tillgänglig på kundens begäran under kontorstid genom resurspoolen för tjänstleverans, som även kan lämna eskaleringsuppdateringar på begäran.

För incidenter vars inverkan på verksamheten är av allvarlighetsgraden Kritisk verkställs en utökad eskaleringsprocess automatiskt. Denna process initieras efter fyra timmar för Nivå 2 och omgående för Nivå 3, och om den normala verksamhetsfunktionen inte återställs efter att ärendet har tilldelats en allvarlighetsgrad. Därefter överförs ärendet till en Critical Situation Manager, som ansvarar för fortsatt teknisk framdrift i ärendet och förser dig med statusuppdateringar och en åtgärdsplan.

Utökad snabbkorrigeringssupport: Med utökad snabbkorrigeringssupport kan du begära snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet för utvald Microsoft-programvara i fasen Extended Support enligt definitionen på http://support.microsoft.com/lifecycle. Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar:

- Utökad snabbkorrigeringssupport är begränsad till följande produkter/produktfamiljer:
    - Program: Office
    - Dynamics: AX, CRM
    - Server: BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
    - System: Windows-klient, Windows inbyggda operativsystem
- Även om vi gör kommersiellt rimliga ansträngningar för att svara på din begäran om snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet är du medveten om att det kan finnas fall där säkerhetskorrigeringar inte kan skapas eller tillhandahållas.
- Snabbkorrigeringar är utformade till att åtgärda dina specifika problem och har inte regressionstestats.
- Snabbkorrigeringar får inte distribueras till tredje man som ej är koncernbolag utan vårt skriftliga medgivande.
- Leveranstider för snabbkorrigeringar för andra språkversioner än engelska kan variera, och en lokaliseringsavgift kan tillkomma.
- Vi kommer inte att tillhandahålla nya funktioner, funktionalitet, uppdateringar eller designändringar. Vi kommer endast att hantera problem för en utvald produkt som får den att krascha, förlora data eller på annat sätt väsentligen avvika från produktens dokumenterade funktionalitet.

Support på plats: För Nivå 2 och 3 tillhandahålls reaktiv support på plats i dina lokaler. Tjänsten är underkastad Microsofts resurstillgänglighet, och medför en tilläggsavgift per besök.

5.2.3 Hantering av tjänstleveranser

Hantering av tjänstleveranser ingår i dina supporttjänster, såvida inget annat anges häri eller i din Arbetsorder, och baseras på den tjänstnivå du köper. Ytterligare leveranshanteringstjänster läggs till vid köp av ytterligare tjänster eller utökade tjänster och lösningar.

Nivå 1: Hanteringen av tjänstleveranser samordnas av resurser från en pool, eller sköts digitalt.

Nivå 2 och 3: Hanteringen av tjänstleveranser samordnas och initieras av en designerad tjänsteleveransansvarig, även kallad tekniskt kundansvarig. Denna namngivna resurs kan arbeta på distans eller på plats i dina lokaler. Vissa tjänster kan också tillhandahållas digitalt.

Nivå 3: När rådgivningstjänst för supportteknik ingår genom Nivå 3 kan du välja en moln- eller säkerhetsarbetsbelastning som är listad i det här dokumentet.

Omfattning av hantering av tjänstleveranser

Följande hantering av tjänstleveranser är tillgänglig för kunder som köper support baserat på nivå:

Tjänsttyper för hantering av tjänstleveranser	Supportnivå		
	1	2	3
Initiering av support	✓	✓	✓
Överordnad granskning av tjänster		✓	✓
Tjänstkontoplanering		✓	✓
Programhantering för tjänster	✓	✓	✓
Granskning av molnanvändning		✓	✓
Vägledning om Microsofts produkt-, tjänst- och säkerhetsuppdateringar		✓	✓
Tillägg till hantering av tjänstleveranser		+	+
Hantering av tjänstleveranser på plats		+	+

✓ *– Ingår i tjänsterna på basnivå.*
\+ *– Tilläggstjänst som kan köpas.*

Initiering av support:

Nivå 1: Initiering av support, som är tillgänglig på begäran, är en inledande översikt över supporttjänster som ingår i ditt bassupportavtal, tilläggstjänster du har köpt och sådana som du har tillgång till att köpa.

Nivå 2 och 3: Initiering av support är en inledande översikt över supporttjänster som ingår i ditt bassupportavtal, tilläggstjänster du har köpt och sådana som du har tillgång till att köpa. Eventuellt diskuterar vi också vilken kontakt Microsoft ska ha med dina team och utför eventuellt en undersökning för att fastställa exekutiva sponsorer för framtida planering och granskning.

Överordnad granskning av tjänster: För Nivå 2 och 3 leds denna strategiska planering och granskning av tjänsteleveransansvarige i form av samtal med exekutiva sponsorer om viktiga teknikstödda organisatoriska prioriteringar.

Tjänstkontoplanering: För Nivå 2 och 3 planerar vi tillsammans med dig användningen av de tjänster som ingår i din bassupport, och identifierar, planerar och underlättar köp av tilläggstjänster, efter behov.

Programhantering för tjänster:

Nivå 1: På begäran kan denna innefatta en granskning av planerade och inköpta tjänster, samt support av schemaläggning och avslut av utförda tjänster.

Nivå 2 och 3: Programhantering ombesörjer översynen över dina tjänster av din tjänsteleveransansvarige, däribland leverans och framdrift av inköpta proaktiva tjänster, planering och schemaläggning av Microsofts tekniska resurser, övervakning av tjänstleveranser och avslut av utförda tjänster.

Granskning av molnanvändning: Som Microsofts molntjänstkund med Nivå 2- eller 3-support får du hjälp av oss med att identifiera tillfällen för användning av funktioner som ingår i dina tjänster som påskyndar implementering, införande och realiserat värde av Microsoft Cloud-teknik.

Vägledning om Microsofts produkt-, tjänst- och säkerhetsuppdateringar: Som Microsofts programvaru- och molntjänstkund med Nivå 2- eller 3-support får du information om viktiga kommande produkt- och tjänstfunktioner och -ändringar, samt säkerhetsbulletiner för Microsoft-teknik.

Tillägg till hantering av tjänstleveranser: Som kund med Nivå 2- eller 3-support kan du välja att köpa ytterligare anpassade resurser för att tillhandahålla tjänster för hantering av tjänstleveranser som del av en förutbestämd arbetsomfattning som inte specificeras i detta dokument. Dessa resurser arbetar på distans eller på plats i dina lokaler. Även denna tjänst är underkastad Microsofts resurstillgänglighet.

Hantering av tjänstleveranser på plats: Som supportkund på Nivå 2 eller 3 kan du beställa besök på plats från din tjänsteleveransansvarige, vilket kan medföra en tilläggsavgift per besök. Denna tjänst är underkastad Microsofts resurstillgänglighet.

Omfattning av rådgivning för supportteknik

Rådgivaren för supportteknik är din designerade tekniska rådgivare som ger support för införande av molnet och säkerhet genom att överbrygga affärsbehov och affärsresultat med tekniska möjligheter. Rådgivaren för supportteknik är tillgänglig med Nivå 3-support och kan innefatta:

Företagsanpassad planering: Rådgivaren för supportteknik driver strategiska samtal genom att mappa tekniska möjligheter till affärsresultat och affärsmål, leder planeringssessioner, gör kontroller för att säkerställa att molntjänster är i linje med din organisatoriska prioritering.

Implementeringstjänster: Rådgivaren för supportteknik identifierar tillsammans med dig din primära arbetsbelastning (moln eller säkerhet) och hjälper dig att utarbeta en framgångsplan som hjälper dig att gå vidare med rådgivning om planering och implementering av tjänster så att din miljö fungerar smidigt.

Skräddarsydd support: Rådgivaren för supportteknik ger dig en anpassad supportplan för dina tjänster som är skräddarsydd efter din verksamhets särskilda behov. Genom att förstå dina mål och din miljö kan denna hjälpa dig att åstadkomma större värde för dina teknikinvesteringar och tillhandahålla tankeledarskap och rekommendationer som hjälper dig att förverkliga dina affärsmål för molnet.

5.3 Utökade tjänster och lösningar

Utöver bastjänster eller ytterligare tjänster kan följande utökade tillvalstjänster och -lösningar köpas. Ytterligare utökade tjänster och lösningar kan vara tillgängliga mot en tilläggsavgift och definieras i en Bilaga som anges i din Arbetsorder.

Tjänst	Supportnivå		
	1	2	3
Bestämd teknisk support		+[1]	+
Anpassad support		+	+
Snabb respons		+	+
Developer Support – Core		+[1]	+[1]
Developer Support – Advanced			+
Support vid verksamhetskritisk arbetsbelastning			+

+ *–Tilläggstjänst som kan köpas.*

+[1] *- En tilläggstjänst som kan köpas upp till en begränsad maximal kvantitet.*

5.3.1 Bestämd teknisk support

Bestämd teknisk support: Support för de specifika Microsoft-produkter och -teknik som du väljer och som listas i din Arbetsorder. Bestämd teknisk support är vanligtvis tillgängligt under vanlig kontorstid (09:00 till 17:30 lokal tid utom helgdagar och veckoslut). Bestämd teknisk support köps som ett block av timmar i förväg och Microsoft drar av timmar från ditt konto när du använder dem. Resurser för bestämd teknisk support fördelas, prioriteras och tilldelas baserat på en överenskommelse mellan parterna under det inledande mötet, och dokumenteras som en del av din tjänstleveransplan. Bestämd teknisk support ges för en enda supportplats på den bestämda supportplatsen som anges i din Arbetsorder.

För Nivå 2-support begränsas bestämd teknisk support till en maximal inköpskvantitet på 800 timmar.

Fokusområdena för DSE-tjänster är följande:

- Bidra till att upprätthålla ingående kunskaper om dina nuvarande och framtida affärsbehov och konfigurationen i din IT-miljö för optimal prestanda.
- Proaktivt dokumentera rekommendationer för användning av supporttjänstrelaterade slutprodukter (t.ex. supportgranskningar, hälsokontroller, workshoppar och riskbedömningsprogram).
- Hjälp att få dina distributions- och verksamhetsaktiviteter i linje med dina planerade och aktuella implementeringar av Microsoft-teknik.
- Förbättra din IT-personals tekniska och operativa kompetens.
- Utveckla och införa strategier för att förebygga framtida incidenter och för att hjälpa till att öka systemtillgängligheten för den Microsoft-teknik som omfattas.

- Hjälpa till med att avgöra rotorsaken till återkommande incidenter och att ge rekommendationer för att förebygga ytterligare störningar i den Microsoft-teknik som omfattas.

5.3.2 Snabb respons

Snabb respons: Snabb respons ger snabbare reaktiv support för dina molntjänster genom att dirigera supportincidenter till tekniska experter och ge en eskaleringsväg till molntjänstteam enligt vad som är nödvändigt.

För att få snabb respons-tjänster för de Microsoft Azure-komponenter som specificeras i din Arbetsorder måste du anmäla en incident via den tillämpliga molntjänstportalen. Dina supportförfrågningar för problemlösning dirigeras direkt till en kö för snabb respons som bemannas av ett bestämt teknikerteam med molntjänstexpertis.

Responstiderna för Problem resolution support för dina specificerade Azure-komponenter anges i tabellen nedan och ersätter eventuella förväntade responstider för support på basnivå.

Snabb respons	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Kritisk inverkan på verksamheten	• Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta • Behöver uppmärksammas inom 15 minuter	• Första samtalssvar inom 15 minuter eller mindre • Kontinuerlig insats dygnet runt[1] • Tillgång till Microsofts erfarna specialister • Snabb eskalering inom Microsoft till molntjänstteam[3] • Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt	• Lämplig kommunikation med era överordnade chefer, på vår begäran • Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig insats dygnet runt[2] • Snabb tillgång och respons

[1] Kontorstid är vanligtvis 09:00 till 17:30 lokal tid utom helgdagar och veckoslut. Kontorstiden kan variera något beroende på land.

[2] Vi kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan upprätthålla problemlösningsinsatser.

[3] Problem resolution support-tjänster med snabb respons är endast tillgängliga på engelska.

5.3.3 Tjänster för anpassad support

Anpassad support: Anpassad Support ger begränsad, fortsatt support för ett antal utvalda produkter och Service Pack som har nått slutet av sin livscykel enligt definitionen i Microsofts företagssupportpolicy på http://support.microsoft.com/lifecycle. De produkter, versioner eller Service Pack du har köpt anpassad support för är tillgängliga mot en tilläggsavgift och anges i din Arbetsorder.

Programavgifterna för anpassad support beräknas som om du anslöt dig den första dagen programmet för anpassad support blev tillgängligt (t.ex. om anpassad support för SQL Server 2005 SP4 blev tillgängligt den 13 april 2016, men du inte ansluter dig förrän den 13 oktober 2016, beräknas din programavgift retroaktivt från startdatumet den 12 april 2016). Registreringsavgifterna för Custom Support är inte återbetalningsbara och kan inte överföras mellan Custom Support Standard och Custom Support Essentials.

Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar

- Du måste ha ett aktuellt avtal för Microsofts företagssupporttjänster till stöd för en begäran om tjänster för anpassad support eller för en begäran om snabbkorrigering. Om ditt avtal för Microsofts företagssupporttjänster upphör eller sägs upp sägs tjänsten för anpassad support upp samma datum.
- Du måste installera och köra den senaste Service Pack-versionen för de produkter som anges i din Arbetsorder innan du kan börja få Custom Support.
- För att delta i anpassad support för anslutna produkter och få tillgång till säkerhetsbulletiner uppdateringar måste du tillhandahålla en utförlig migrationsplan med antal enheter och instanser, kvartalsvisa distributionsmilstolpar och ett slutdatum för migrationen. Om du inte tillhandahåller denna migrationsplan kan det leda till att du inte får åtkomst till Anpassad Support-produkter.
- Vad beträffar anpassad support avses med enhet en instans, fysisk eller virtuell, till vilken kunden vill distribuera en säkerhetsuppdatering för en viss produkt. Antalet enheter eller instanser bör vara samma som antalet gånger säkerhetsuppdateringen, eller snabbkorrigeringen, ska distribueras, snarare än antalet fysiska enheter.
- Du har tillgång till anpassad support på de supportplatser som anges i din Arbetsorder, om supportplatsen ingår i ditt totala antal enheter och instanser.
- Custom Support omfattar bara den engelska versionen av produkterna om inte annat avtalats skriftligen. Om båda parter samtycker till support på ett annat språk än engelska kan supporttiderna utökas för att möjliggöra översättning (avgifter för detta kan komma i fråga).
- Vilka säkerhetsuppdateringar som ingår i registreringsavgifter beror på vilken typ av tjänst för anpassad support som köps och den anslutna produkten i fråga enligt följande beskrivning:
    - **Anpassad support Standard:** Tillhandahåller support för produkter med supportutgångsdatum *före* 1 januari 2010 och innefattar uppdateringar för säkerhetsrisker som definierats av Microsoft Security Response Center (MSRC) som kritiska eller viktiga.
    - **Anpassad support Standard:** Tillhandahåller support för produkter med supportutgångsdatum *efter* 1 januari 2010 och innefattar uppdateringar för säkerhetsrisker som definierats av MSRC som kritiska. Mot en extra avgift kan du

köpa säkerhetsuppdateringar för säkerhetsrisker som MSRC definierat som Important.

- **Anpassad support Essentials:** Ger möjlighet att köpa säkerhetsuppdateringar som MSRC definierat som kritiska mot en tilläggsavgift per uppdatering och per enhet. Säkerhetsuppdateringar som bedömts som viktiga är inte tillgängliga.

- Anpassad support köps på årsbasis med fasta programdatum som anpassas till livscykeln för produktens anpassade support. Såvida inget annat anges är ett kvartal den kortaste perioden för anpassad support. Kunderna kan välja bort anpassad support på kvartalsbasis med en uppsägningstid på minst 14 dagar före nästa faktureringsdatum.
- Snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet (t.ex. för frågor som rör tidszon och sommartid) kan också finnas tillgängliga mot en extra avgift.
- Snabbkorrigeringar och säkerhetsuppdateringar som Microsoft utfärdar till dig är endast för intern användning, vilket innefattar användning i värdbaserade miljöer till din direkta fördel, och får inte distribueras till tredje man.
- Du kan begära åtkomst till säkerhetsuppdateringar och snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet (i tillämpliga fall) för namngivna kontakter som du bestämmer. Du samtycker till att meddela oss om eventuella förändringar av dessa bestämda kontakter. Säkerhetsuppdateringar och snabbkorrigeringar får inte distribueras till tredje man som ej är koncernbolag utan skriftligt medgivande.
- Anpassad Support innefattar inte möjligheten att begära ytterligare funktioner, funktionalitet, designändringar eller garantisupport.
- Även om vi gör kommersiellt rimliga ansträngningar för att svara på din begäran om snabbkorrigeringar godtar du att det kan finnas fall där en säkerhetsuppdatering eller snabbkorrigering som inte rör säkerhet, däribland kritiska och viktiga, inte kan skapas eller tillhandahållas.
- Om du köper anpassad support direkt från Microsoft kan du använda snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet och säkerhetsuppdateringar på tillämpliga anslutna produkter, inklusive anslutna produkter som förvärvats genom Microsofts volymlicensiering eller genom Microsofts tjänstleverantörslicensavtal.
- Alla begäran om Problem resolution support måste inkomma via telefon från dina bestämda kontakter.
- Tillgång till Microsoft-resurser för ersättning av säkerhetsuppdateringar eller snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet ges endast under perioden för detta avtal om anpassad support. Omregistrering krävs för att återfå tillgång till Microsoft-resurser, inklusive ersättning av säkerhetsuppdateringar eller snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet som kan ha laddats ned under registreringsperioden för anpassad support men sedan förlorats, skadats eller blivit obrukbara efter att registreringsperioden löpt ut.

5.3.4 Developer Support

Developer Support ger långsiktig teknisk support baserat på ingående kunskaper om molnet och tekniska kunskaper under hela programutvecklingens livscykel för utvecklare som bygger, driftsätter och ger support för program på Microsofts plattform.

En programutvecklingsansvarig är den primära kontaktpersonen med inriktning på att ge strategisk rådgivning om utvecklings- och testmetodik och om utvecklingsproblem som uppstår vid användning av Microsoft-produkter. Den programutvecklingsansvariga har kontakt med många resurser inom Microsoft angående kundens behov.

Följande utvecklarlösningar kan köpas som en del av ditt supportavtal:

Developer Support – Core

Core-support är tillgänglig för Nivå 2- och 3-support och tillhandahåller riktade lösningar för särskilda programutvecklingsbehov, däribland programmodernisering, utvärderingar om sakernas Internet (IoT), ALM-/DevOps-lösningar, utbildning och testning. Detta är den assistansnivå som rekommenderas för kunder som behöver specialiserad utvecklingssupport inom olika områden eller ämnen under utvecklingslivscykeln.

Minimiuppdrag består av 320 ADM-timmar (programutvecklingsansvarig). Mindre, anpassade uppdrag kan bestämmas till omfattningen på särskild begäran. Developer Support Core har en maxgräns på 800 ADM-timmar.

Developer Support – Advanced

Advanced support är tillgänglig för Nivå 3-support och ger omfattande support under programutvecklingens livscykel, och förser kunderna med molnarkitektur, riskutvärderingar, ALM-/DevOps-lösningar, säkerhetsutvecklingslivscykel, kodgranskningar, prestanda och bevakning, programmodernisering, sakernas Internet (IoT) implementering och hantering, utbildning och testning. Detta är den assistansnivå som rekommenderas för kunder som behöver fullständig utvecklingssupport för verksamhetskritiska och komplexa utvecklingsmiljöer.

Minimiuppdrag består av 800 ADM-timmar. Mindre, anpassade uppdrag kan bestämmas till omfattningen på särskild begäran.

5.3.5 Support vid verksamhetskritisk arbetsbelastning

Support vid verksamhetskritisk arbetsbelastning: Ger en högre nivå av support för en definierad uppsättning Microsoft-produkter som ingår i den lösning för verksamhetskritisk arbetsbelastning som anges i din Arbetsorder. Support vid verksamhetskritisk arbetsbelastning, som ger ett anpassat program med supporttjänster, är tillgänglig mot en tilläggsavgift och definieras i en Bilaga som refereras i din Arbetsorder.

5.4 Ytterligare allmänna villkor

Microsofts företagssupporttjänster tillhandahålls baserat på följande förutsättningar och antaganden. Din rätt till tjänster såsom beskrivet i denna bilaga är underkastad din efterlevnad av de allmänna villkoren i Arbetsordern och denna bilaga. I inledningen av denna bilaga bör du bekanta dig med beskrivningarna av de tjänster som du köper, inklusive eventuella förutsättningar, friskrivningar, begränsningar samt dina skyldigheter. De tjänster du köper visas i din Arbetsorder för Enterprise-tjänster som refererar till och införlivar detta dokument.

Allmänna villkor för Nivå 1, 2 och 3:

- Alla tjänster tillhandahålls på distans dina platser i det land som anges i din Arbetsorder, såvida inget annat meddelas skriftligen. I Arbetsordern beskrivs de tjänster som ska tillhandahållas i ditt bestämda supportland.

- Alla tjänster tillhandahålls på det språk som talas där Microsoft-tjänsterna tillhandahålls eller på engelska, om inget annat har överenskommits skriftligen.
- Vi tillhandahåller support för alla versioner av kommersiellt utgivna, allmänt tillgängliga Microsoft-produkter som anges i Produktvillkoren som publiceras av Microsoft från tid till annan på http://microsoft.com/licensing/contracts (eller på någon efterföljande webbplats som Microsoft anger) om inget annat anges i en Arbetsorder, en Bilaga till den här beskrivningen av support- och konsulttjänster eller som särskilt exkluderats i din onlinesupportportal på http://serviceshub.microsoft.com.
- Support ges inte för förhandsutgivna produkter och betaprodukter utom när detta har anges i en bifogad bilaga.
- Alla tjänster, inklusive ytterligare tjänster som inköps under Arbetsorderns period förverkas om de inte utnyttjas under den tillämpliga Arbetsorderns period.
- Schemaläggning av tjänster är beroende av tillgängligheten på resurser, och workshoppar kan ställas in om minimiantalet deltagare inte anmäls.
- Vi kan komma åt ditt system via fjärranslutning för att analysera problemen på din begäran. Vår personal har endast åtkomst till de system som godkänns av dig. För att vi ska kunna använda fjärranslutningshjälp måste du ge oss tillämplig åtkomst och nödvändig utrustning.
- För vissa tjänster kan krävas att vi lagrar, behandlar och har åtkomst till dina kunddata. När vi gör det använder vi teknik som är godkänd av Microsoft och som följer våra policyer och processer för dataskydd. Om du begär att vi använder teknik som inte har godkänts av Microsoft, förstår du och samtycker till att du ensamt är ansvarig för integriteten och sekretess för din kunddata och att Microsoft inte tar något ansvar i samband med användning av teknik som inte är godkänd av Microsoft.
- Om du begär avbeställning av en tidigare schemalagd tjänst kan Microsoft ta ut en avbeställningsavgift på upp till 100 procent av tjänstens pris, om avbeställningen eller ombokningen gjordes med mindre än 14 dagars varsel före den första leveransdagen.
- När du köper ytterligare tjänster kan vi kräva innefattande av en motsvarande nivå av hantering av tjänstleveranser för att underlätta leveransen.
- Om du beställde en typ av tjänst och vill byta den mot en annan, kan du använda motsvarande värde till en alternativ tjänst som är tillgänglig på din supportnivå om sådan finns, och om din tjänstleveransresurs godkänner detta.
- Det motsvarande värdet av sina Software Assurance-förmånsincidenter kan konverteras och användas till att reducera baspaketsavgifterna på den supportnivå du har valt, såsom anges i din tillämpliga Arbetsorder. Du kan också omvandla incidenter som omfattas av Software Assurance-förmåner till tjänster för bestämd teknisk support. Vi förbehåller oss rätten att fakturera dig efter trettio dagar för motsvarande värde av eventuellt underskott i Software Assurance-förmånsincidenter som du binder för konvertering till Microsofts behöriga företagssupporttjänster, enligt din Arbetsorder.
- Alla ytterligare tjänster är eventuellt inte tillgängliga i ditt land. Kontakta din tjänstleveransresurs för närmare information.
- Supporttjänsterna är begränsade till råd och vägledning i samband med kod som ägs av dig eller av Microsoft.

- Du samtycker till att all kod som inte tillhör Microsoft och som du ger oss åtkomst till är kod som du äger.
- Supporten tillhandahåller ingen kod av något slag förutom exempelkod.
- Det kan finnas minimikrav gällande plattformar för de köpta tjänsterna.
- Tjänster kan eventuellt inte vidarebefordras till dina kunder.

Allmänna villkor för Nivå 1-, 2- och 3-tjänster:

- För överenskomna besök på plats som inte betalas i förväg fakturerar vi dig för rimliga rese- och boendekostnader.

Ytterligare förutsättningar och antaganden kan anges i relevanta bilagor.

5.5 Dina skyldigheter

Optimering av fördelarna med Microsofts företagssuporttjänster är beroende av att du uppfyller följande ansvar, utöver de som anges i eventuella tillämpliga bilagor Underlåtenhet att uppfylla följande skyldigheter kan leda till förseningar av tjänsten:

Dina skyldigheter för Nivå 1, 2 och 3:

- Du ska utse en namngiven tjänstadministratör som ansvarar för att leda ditt team och hantera all din supportverksamhet och interna processer för att skicka in begäran avseende supportincidenter till oss.
- Baserat på den köpta nivån som beskrivs nedan kan du utse namngivna kontakter som kan skapa begäran om support via Microsofts supportwebbplats eller per telefon. Molnadministratörer för dina molnbaserade tjänster kan också skicka in begäran om molnsupport via de tillämpliga supportportalerna.
    - Nivå 1 – Upp till fem (5) namngivna kontakter
    - Nivå 2 – Upp till tjugo (20) namngivna kontakter
    - Nivå 3 – Upp till trettio (30) namngivna kontakter
- Utöver tjänstadministratören för ditt konto, bestämda namngivna kontakter och behöriga molnadministratörer, kan du köpa ytterligare namngivna kontakter upp till det maximala antas som anges nedan för det antal ytterligare namngivna kontakter som ska vara behöriga att skapa begäran för supportärenden. Ytterligare kontakter kan köpas upp till gränserna för din nivå:
    - Nivå 1 – Upp till fem (5) ytterligare namngivna kontakter
    - Nivå 2 – Upp till tjugo (20) ytterligare namngivna kontakter
    - Nivå 3 – Upp till trettio (30) ytterligare namngivna kontakter
- Du samtycker till att samarbeta med oss för att planera användningen av tjänsterna baserat på de tjänster du har köpt.
- Du samtycker till att meddela oss om eventuella ändringar av namngivna kontakter som anges i din Arbetsorder.
- Du kan behöva fastställa problemet och utföra lösningsaktiviteter enligt instruktioner från oss. Detta kan omfatta att göra nätverksspår, samla in felmeddelanden, ta fram

konfigurationsinformation, ändra produktkonfigurationer, installera nya versioner av programvaran eller nya komponenter eller att ändra processer.

- Du ansvarar för att säkerhetskopiera data och för att rekonstruera förlorade eller ändrade filer som uppstår till följd av katastrofala fel. Du ansvarar även för att implementera de nödvändiga processerna för att skydda integritet och säkerhet för programvaran och dina data.
- Du samtycker, där det är möjligt, till att svara på kundtillfredsställelseundersökningar som vi då och då har gällande tjänsterna.
- Du ansvarar för eventuella resor och kostnader som dina anställda eller underleverantörer ådrar sig.
- Du kan bli ombedd av din tjänstleveransresurs att uppfylla andra skyldigheter som är specifika för tjänsten du har köpt.
- När molntjänster används som en del av denna support måste du antingen köpa eller ha en befintlig prenumeration eller ett dataabonnemang för den tillämpliga onlinetjänsten.

Dina skyldigheter för Nivå 2 och 3:

- Du samtycker till att skicka in begäran om Proactive-tjänster tillsammans med nödvändiga eller tillämpliga data senast 60 dagar före datum för upphörande för den tillämpliga Arbetsordern.
- Du samtycker till att tillhandahålla vårt serviceteam som behöver vara på plats rimlig tillgång till telefon och höghastighetsanslutning till Internet samt åtkomst till dina interna system och diagnosverktyg, om tillämpligt.

© 2017 Microsoft Corporation. Med ensamrätt. Användning eller distribution av detta material utan uttryckligt medgivande från Microsoft Corp. är strängt förbjuden.

Microsoft och Windows är antingen registrerade varumärken som tillhör Microsoft Corporation i USA och/eller andra länder.

Namnen på faktiska företag och produkter som nämns häri kan vara deras respektive ägares varumärken.