Microsoft Enterprise Services

Beschreibung von Support and Consulting Services

Juli 2017

Inhaltsverzeichnis

1 Über dieses Dokument 2
2 Microsoft Professional Services 3
2.1 Planning Services 3
2.2 Implementation Services 3
2.3 Maintenance Services 3
2.4 Optimization Services 3
2.5 Education Services 3
3 Enterprise-wide Services 4
3.1 Informationen zum Erwerb 4
3.2 Planning Services 4
3.3 Optimization Services 4
4 Consulting Services 6
4.1 Informationen zum Erwerb 6
4.2 Custom Consulting Services 6
4.3 Packaged Consulting Services 7
4.4 Beschreibung der Services 7
4.4.1 Planning Services 7
4.4.2 Implementation Services 9
4.5 Ausschlüsse und Einschränkungen 9
4.6 Ihre Verantwortlichkeiten 9
5 Support Services 10
5.1 Informationen zum Erwerb der Supportleistungen 10
5.2 Beschreibung der Services 11
5.2.1 Proactive Services 11
5.2.2 Reactive Services 16
5.2.3 Service Delivery Management 21
5.3 Enhanced Services and Solutions 23
5.3.1 Designated Support Engineering 24
5.3.2 Rapid Response 24
5.3.3 Custom Support Services 25
5.3.4 Developer Support 27
5.3.5 Mission Critical Workload Support 28
5.4 Zusätzliche Bestimmungen 28
5.5 Ihre Verantwortlichkeiten 30

1 Über dieses Dokument

Dieses Dokument „Microsoft Enterprise Services – Beschreibung von Support and Consulting Services“ informiert über Professional Services, die von Microsoft erworben werden können.

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

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

2 Microsoft Professional Services

Microsoft Professional Services unterstützen Sie dabei, schneller geschäftlichen Nutzen aus Ihren Technologieinvestitionen zu ziehen. Die Services werden für die Phasen Planung, Implementierung, Wartung und Optimierung des Technologielebenszyklus angeboten und beinhalten Lösungen für Daten, Mobilität, Produktivität und Computing in Ihrer lokalen, Cloud- oder Hybrid-IT-Infrastruktur. Microsoft bietet proaktive Services („Proactive Services“) in diesen Kategorien an:

2.1 Planning Services

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

2.2 Implementation Services

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

2.3 Maintenance Services

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

2.4 Optimization Services

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

2.5 Education Services

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

3 Enterprise-wide Services

Enterprise-wide Services sind unternehmensweit greifende Planning Services und Optimization Services, die im Rahmen eines Consulting-Auftrags oder eines Support-Pakets gekauft und bereitgestellt werden können.

3.1 Informationen zum Erwerb

Unten sind Enterprise-wide Services aufgeführt, die unter einem Enterprise Services-Arbeitsauftrag erworben werden können.

Art des Service	Erwerbsmodell
Consulting Services	Können über einen Enterprise Services-Arbeitsauftrag und in einigen Fällen über eine Leistungsbeschreibung (Statement of Work, SOW) erworben werden
Support Services	Können als Gegenstand eines neuen Supportvertrags erworben werden oder gegen eine zusätzliche Gebühr in einen bestehenden Supportvertrag unter dem Enterprise Services-Arbeitsauftrag aufgenommen werden. Die Serviceleistungen im Einzelnen sind ggf. in einem Anhang zu Ihrem Arbeitsauftrag näher definiert. Support Services werden im Umfang der von Ihnen erworbenen Supportstufe geleistet und sind in diesem Dokument unter „Support Services“ ausführlich beschrieben.

Zeichenerklärung: 🔗 verweist auf Posten, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sein können.

3.2 Planning Services

🔗 **Architecture Services:** Eine Analyse Ihrer Ziele bei der Einführung von Onlinediensten zum Zweck der Beratung, Planung und Konsolidierung. Diese Analyse unterstützt eine gezielte Ausrichtung Ihrer Teams und Ihrer Umgebung an einer für Onlinedienste empfohlenen Architektur.

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

3.3 Optimization Services

🔗 **Adoption Services:** Adoption Support Services sind Leistungen, die Ihnen bei der Beurteilung helfen, inwieweit Ihre Organisation fähig ist, Veränderungen durch die Einführung einer von Ihnen erworbenen Microsoft-Technologie zu moderieren, zu überwachen und zu optimieren. Adoption Services können einen oder mehrere dieser Bausteine umfassen:

Adoption Scenario Workshop: Ein zweitägiger Remote- oder Vor-Ort-Workshop mit Best-Practice-Beispielen für die zügige Übernahme einer bestimmten Arbeitsauslastung durch Onlinedienste. Die Workshops werden als für einzelne Teilnehmer offene oder als für Ihr Unternehmen geschlossene Veranstaltung angeboten – genauere Angaben enthält Ihre Arbeitsauftrag. Die Workshops dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis von Microsoft nicht aufgezeichnet werden.

Adoption Diagnostic: Eine Diagnose zur Beurteilung des Reifegrads auf organisatorischer Ebene mit Blick auf Ihre bestehenden Change Management-Prozesse. Die Ergebnisse dieser dreitägigen Remotebewertung werden in einem Maturity Report zusammengefasst und umfassen auch Empfehlungen zu Verbesserungen.

Enhanced Usage Monitoring: Ein methodisches Rahmenkonzept mit Schlüsselindikatoren zur Ermittlung des aktuellen Nutzungsstands sowie von Zielbereichen für Verbesserungen. Ziel ist es, die Einführung so anzuschieben und zu überwachen, dass der Nutzen aus Microsoft Cloud-Diensten optimiert wird.

Adoption Value Planning, Business Outcome Scorecard und Enhanced Usage Monitoring: Unterstützung bei der Identifizierung des betriebswirtschaftlichen Nutzens aus der Einführung von Microsoft-Onlinediensten, auch durch Messen dieses Nutzens mittels einer vierteljährlichen Scorecard sowie mit Nutzungs-Dashboards zur monatlichen Auswertung.

Evergreen Readiness: Eine monatliche Durchsicht auf bevorstehende Änderungen in den Onlinediensten einschließlich Roadmap zur Vorbereitung auf relevante Änderungen und eine reibungslose Übernahme.

IT Services Management: Ein Servicepaket, das Sie beim Ausbau Ihrer vorhandenen IT-Umgebung mit modernen Service-Management-Konzepten unterstützt, die auf Innovation, Flexibilität, Qualität und Betriebskostensenkung setzen. IT Service Management Services können in Form von Beratungssitzungen oder Workshops remote oder vor Ort geleistet werden und tragen dazu bei, dass beim Umzug einer Anwendung oder eines Diensts in die Cloud Ihre Monitoring-, Incident Management- oder Service Desk-Prozesse optimal auf die Dynamik von cloudbasierten Diensten eingestellt sind.

Security Services: Das Portfolio an Microsoft-Sicherheitslösungen setzt sich aus vier Schwerpunktbereichen zusammen: Sicherheit und Identität in der Cloud, Mobilität, erweiterter Datenschutz und sichere Infrastruktur. Security Services zeigen Kunden Möglichkeiten auf, ihre IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten nachhaltig gegen Bedrohungen von innen und außen zu schützen.

4 Consulting Services

Enterprise Services Consulting Services („Consulting Services“) sind projektbasierte Beratungsleistungen zur Unterstützung des Kunden bei der Planung, Implementierung und Übernahme von Lösungen mit dem Ziel einer schnelleren Wertschöpfung aus IT-Investitionen. Die Leistungen betreffen, je nach Microsoft-Produkt und -Technologie, Lösungen für die digitale Strategie, für Architektur, Planung, Upgrades, Migration, Bereitstellung, für Anwendungsentwicklung und Datenanalyse.

4.1 Informationen zum Erwerb

Consulting Services sind als projektbezogene, individuell vereinbarte Beratungsleistungen oder als fertige Servicepakete erhältlich:

Service	Definition
Custom Consulting Services	Ein Einsatz mit kundenspezifischem Leistungsumfang, Zeitplan und/oder Meilensteinen, bei dem individuelle Lösungen erarbeitet werden
Packaged Consulting Services	Ein Einsatz mit einem festen Leistungsumfang, der zahlreiche typische Szenarien abdeckt

Zeichenerklärung: ⇗ verweist auf Posten, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sein können.

4.2 Custom Consulting Services

Die verfügbaren anpassbaren Serviceleistungen sind unten genannt. Der Umfang der individuellen Beratungsleistungen wird im Enterprise Services-Arbeitsauftrag (Enterprise Services Work Order, ESWO) oder in einer Leistungsbeschreibung (Statement of Work, SOW) im Detail beschrieben.

Datacenter and Cloud Infrastructure: Datacenter and Cloud Infrastructure Services sind ein Portfolio aus Leistungen und Lösungen, die es der IT unter Einbindung von Technologien, Menschen und Prozessen ermöglicht, Rechenzentren in strategische Aktiva für das Unternehmen zu transformieren, die exakt dessen geschäftliche Erfordernisse und Ziele unterstützen.

Modern Applications: Diese Angebote beschleunigen die Wertschöpfung und reduzieren zugleich das Risiko bei der Modernisierung und Integration von Anwendungen, sowie die Cloud für die geräteunabhängige Interaktion mit Kunden über mehrere Kanäle genutzt wird.

Business Insights: Konzeptionierung, Implementierung und Support von Lösungen, die Unternehmen und IT-Organisationen wichtige Erkenntnisse aus einer Vielfalt von Daten ziehen lassen. Zum Einsatz kommen hierbei Produkte wie Power BI, Office und SQL.

Cloud Productivity Solutions: Microsoft Services für Cloud Productivity unterstützen Organisationen bei der Planung, Implementierung und Auswertung. Ziel dabei ist es, Kommunikation, Kollaboration und Kundenbeziehungen so zu gestalten, dass geschäftswichtige Erkenntnisse gewonnen werden und sich die Investition in Office 365 für die Organisation im vollen Maße auszahlt.

Dynamics CRM: Dynamics CRM sind Leistungen, die dem Kunden unter Einsatz von Microsoft Dynamics in Vertrieb, Service und Marketing den Weg zu höherer Kundenorientiertheit ebnen. Die

Beratungsleistung kann insbesondere den Vorschlag nutzbringender organisatorischer Änderungen einschließen.

Dynamics ERP: Dynamics ERP bietet eine Vielzahl von Funktionen, die das Unternehmen bei der Bindung von Kunden und potenziellen Kunden unterstützen. Dynamics ERP ist gleichwohl unser Enterprise ERP und nutzt als solches den gesamten Microsoft Stack.

Devices and Mobility Solutions: Lösungen rund um Devices and Mobility ermöglichen Unternehmen und IT-Leitern die Entwicklung und Durchsetzung von unternehmensweiten Strategien für eine Mobilitäts- und Geräteverwaltung, die die Kommunikation und den Austausch mit Mitarbeitern und Kunden fördert und intensiviert.

Security and Identity Solutions: Security and Identity Solutions bieten Strategien und Lösungen, mit denen Kunden IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten vor internen und externen Bedrohungen schützen können.

4.3 Packaged Consulting Services

Microsoft bietet für viele gängige Geschäftsszenarien Beratungsleistungen an, die auf Erfahrungswerten bei der Planung, Bereitstellung und Implementierung von Microsoft-Produkten, -Technologien und -Prozessen basieren. Die nachstehenden Services werden in einem vordefinierten Umfang mit fester Laufzeit zu einem festen Preis angeboten.

4.4 Beschreibung der Services

4.4.1 Planning Services

Digital Advisory Services Program: Digital Advisory Services sind ein Programm, in dem digitale Berater mit Branchenwissen und unternehmerischem Know-how, kombiniert mit Erfahrungswissen und Innovationsstrategien aus dem Hause Microsoft, Unternehmen bei der Verwirklichung ihrer digitalen Ziele helfen. Digitale Berater erarbeiten gemeinsam mit dem Kunden ein Umbauprogramm für den Weg zur Digitalisierung.

Digital Advisory Services sind in Paketen zu 200, 400, 800 und 1.600 Arbeitsstunden erhältlich. Das Microsoft Services Delivery Team, das auch Ressourcen aus den Microsoft Services Centers of Excellence umfasst, begleitet den Prozess mit fachlichem Know-how und konkreten Empfehlungen zu bewährten Methoden oder Microsoft-Technologien.

Darüber hinaus sind die folgenden Digital Advisory ServicesDigital Advisory Services Packages erhältlich:

- **Digital Advisory Business-Ready Packages:** Ein Einsatz unter der Leitung eines digitalen Beraters mit Unterstützung durch das Microsoft-Services Delivery Team, bei dem ein Kunde, der eine Lösung mit Schwerpunkt auf Technologie und Plattform in den Bereichen Cloud, Mobility oder Productivity benötigt, beim Erreichen vorgegebener Geschäftsziele unterstützt wird

- **Digital Advisory Digital-Ready Packages:** Ein Einsatz unter der Leitung eines digitalen Beraters mit Schwerpunkt auf Business Design und Change Management mit dem Ziel, im Zuge der Geschäftsmodellentwicklung des Kunden die Digitalisierung voranzubringen

Solution Planning: Einsätze, die Sie in der Planungsphase der Implementierung von Microsoft-Technologien in lokalen, Cloud- und Hybrid-Umgebungen systematisch unterstützen und begleiten. Diese Services können außerdem eine Bewertung von Design, Sicherheit, IT-Betrieb und Change Management Ihrer Microsoft-Technologien umfassen. Damit soll sichergestellt werden, dass die Implementierung Ihrer technischen Lösung an Ihren Zielen orientiert geplant wird. Aus dem Service kann ein Bericht mit der technischen Bewertung und einem Plan zur Lösungsimplementierung hervorgehen.

Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS): Dienen der Unterstützung von Unternehmen bei der Planung effektiver Visual Studio-Bereitstellungen. Mithilfe dieser Einsätze können ein Bereitstellungsplan und Strategien für die Einführung von Visual Studio erarbeitet werden.

Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS): Mehrtägige Einsätze mit Schulungen, Demonstrationen und Bereitstellungsplanung. Hierbei können das Aktivieren von Azure Storage-Lösungen, das Migrieren von Anwendungen zu Microsoft Azure Infrastructure Services, das Implementieren von Enterprise Mobility, von Microsoft Operations Management Suite oder von Entwicklungs- und Testszenarien auf virtuellen Microsoft Azure-Computern im Vordergrund stehen.

Desktop Deployment Planning Services (DDPS): Planungsdienste mit einem breiten Spektrum an Planungstools und vordefinierten Einsatzaktivitäten rund um die Bereitstellung von Office 365, Office oder Windows.

Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS): Planungsdienste für die Implementierung von oder das Upgrade auf Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online oder die Implementierung einer ERP (Enterprise Resource Planning)-Lösung mit Microsoft Dynamics AX.

Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS): Diese Planungsdienste unterstützen Organisationen bei der Vorbereitung auf die Implementierung von Microsoft Skype for Business oder Microsoft Exchange unter sowohl architektonischen als auch betrieblichen Gesichtspunkten.

Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS): Erleichtern die Planung effektiver Bereitstellungen von Systems Center, Windows Server und Hyper-V. Diese Einsätze bieten ein breites Spektrum an Planungsdiensten für Upgrades und Migrationen zur beschleunigten Bereitstellung von Management- und Virtualisierungslösungen sowie Implementierung einer einheitlichen Geräteverwaltung.

SQL Server Deployment Planning Services (SSDPS): Die Services sind in Form von mehrtägigen Einsätzen erhältlich, bei denen Aktivitäten wie Upgrade auf SQL Server, Bereitstellung von SQL Server Business Intelligence sowie Migration zu SQL Server im Mittelpunkt stehen.

SharePoint Deployment Planning Services (SDPS): Diese Services sind der Einsatzplanung von SharePoint und SharePont Online gewidmet und können Planungsaktivitäten für Office 365 FastTrack, Project and Portfolio Management (PPM)-Lösungen und für die Bereitstellung von Sharepoint umfassen.

User Experience: Services, die Aufschluss über Nutzerfahrungen mit Ihren Geschäftsanwendungen geben – mit Know-how in Storyboarding, Motion-Design,

ethnografischer Forschung, Persönlichkeits- und Situationsanalyse, UX-Strategie und -Design, visuellem Design, UI-Entwicklung, Usability Testing und Barrierefreiheit.

4.4.2 Implementation Services

Project Governance: Ein Service für die Leitung und Beaufsichtigung Ihres Programms oder Einsatzes, damit eine erfolgreiche Durchführung des Projekts gewährleistet ist.

Solution Architecture: Ein Service, der die Architektur und das Design für Ihre Lösung basierend auf Referenzarchitekturen für Microsoft-Technologien liefert.

Solution Delivery: Ein Service für die technische Implementierung, einschließlich Entwicklung, Konfiguration, Migration, Upgrade und Bereitstellung der Lösung basierend auf Microsoft-Technologien und deren Integration in die Umgebungen des Kunden.

4.5 Ausschlüsse und Einschränkungen

Wir erbringen die Services unter den folgenden Ausschlüssen und Einschränkungen:

- Digital Advisory Services bestehen ausschließlich aus Beratung und Anleitung speziell für Ihre Bereitstellung und Nutzung von Microsoft-Technologien.
- In den Beratungsleistungen sind keine Produktlizenzen inbegriffen; diese müssen separat erworben werden.
- In den Digital Advisory Services sind Produktbereitstellung, Problemlösungs- oder Break-Fix-Support, Prüfung von nicht von Microsoft stammendem Quellcode oder eine technische oder architekturbezogene Beratung, die über die oben beschriebenen Services hinausgeht, nicht enthalten.
- Bei nicht von Microsoft stammendem Quellcode sind unsere Services auf die Analyse von Binärdaten, z. B. eine Prozesssicherung oder Netzwerkmonitor-Ablaufverfolgung, beschränkt.
- Soweit Besuche von Microsoft Architects oder Ressourcen des Service Delivery Teams vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung gestellt.

4.6 Ihre Verantwortlichkeiten

Der Erfolg der Beratungseinsätze und die Erfüllung unserer Pflichten sind von Ihrer Beteiligung während der gesamten Dauer abhängig, wozu unter anderem Folgendes gehört:

- Verfügbarkeit Ihrer Vertreter, IT-Mitarbeiter und Ressourcen, einschließlich Hardware, Software, Internetanschluss und Büroräume
- Die rechtzeitige Bereitstellung richtiger und vollständiger Informationen, die das Service Delivery Team anfordert
- Zugang zu Informationen über Ihr Unternehmen
- Rechtzeitige und effektive Erfüllung Ihrer Verantwortlichkeiten
- Rechtzeitige Entscheidungen und Genehmigungen durch Ihr Management
- Begleichung der Reisekosten und Spesen, die Ihren MitarbeiterInnen oder Vertragspartnern entstehen

5 Support Services

Microsoft Enterprise Services Support Services („Support Services“) sind ein umfassendes Supportangebot, das Unternehmen unterstützt, Kosten zu senken, die Produktivität zu steigern und Technologie so einzusetzen, dass in beliebigen Phasen des IT-Lebenszyklus immer wieder neue Geschäftsmöglichkeiten realisiert werden können. Support Services umfassen:

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

5.1 Informationen zum Erwerb der Supportleistungen

Support Services sind als Basispaket („Base Package“) (in den Stufen 1, 2 oder 3) oder als Additional Services im Rahmen eines bestehenden Supportvertrags unter dem Enterprise Services-Arbeitsauftrag verfügbar. Siehe Beschreibung unten.

Posten	Beschreibung
Base Package (Stufe 1, 2 oder 3)	Eine Kombination von Proactive, Reactive und Delivery Management Services, die die innerhalb Ihres Unternehmens genutzten Microsoft-Produkte und/oder -Onlinedienste unterstützen. In den Paketstufen 1, 2 oder 3 verfügbar. Die im Basispaket enthaltenen Dienste sind in diesem Abschnitt mit einem „✓“ gekennzeichnet. Je nach Ihrer Supportstufe haben Sie möglicherweise auch Anspruch auf spezifische Proactive Services, die dann in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt werden. Wir werden diese Services zusammen mit Ihnen vor Vertragsbeginn oder im Rahmen Ihrer Service Delivery-Planung festlegen.
Additional Services	Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen zusätzliche Supportleistungen zur Erweiterung Ihres Basispakets zur Verfügung. Sie sind in diesem Abschnitt mit einem „+“ gekennzeichnet.
Enhanced Services and Solutions	Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen Supportleistungen für ein bestimmtes Microsoft-Produkt oder IT-System des Kunden zur Erweiterung Ihres Support-Basispakets zur Verfügung. Sie sind in diesem Abschnitt ebenfalls mit einem „+“ gekennzeichnet.

5.2 Beschreibung der Services

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

5.2.1 Proactive Services

Proactive Services dienen der Problemvorbeugung in Ihrer Microsoft-Umgebung und werden mit dem Ziel geplant, die Ressourcenverfügbarkeit während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags sicherzustellen. Die nachstehenden Proactive Services werden entweder im folgenden Abschnitt oder im Abschnitt *„Enterprise-wide Services"* beschrieben und sind in den unten angegebenen oder in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Supportstufen verfügbar.

Planning Services

Arten von Planning Services	Supportstufe		
	1	2	3
Architecture Services		+	+
Proof of Concept		+	+
Solution Planning			+

+ *– Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann*

Implementation Services

Arten von Implementation Services	Supportstufe		
	1	2	3
Onboarding Services		+	+

+ *– Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann*

Onboarding Services: Eine direkte Zusammenarbeit mit einem Microsoft Engineer, der Unterstützung bei der Bereitstellung, Migration, Aktualisierung oder bei der Entwicklung von Features leistet. Hierzu können die Planung und Validierung eines Proof-of-Concept oder der Produktionsworkload unter Einsatz von Microsoft-Produkten gehören.

Maintenance Services

Arten von Maintenance Services	Supportstufe		
	1	2	3
On-demand Assessment	✓	✓	✓
Root Cause Analysis	+	+	+

Arten von Maintenance Services	Supportstufe		
	1	2	3
Assessment Program		+	+
Health Check		+	+
Offline Assessment		+	+
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)		+	+

✓ *– In der Supportstufe enthalten*
\+ *– Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann*

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

On-demand Assessments decken eine Auswahl von Technologien ab. Für die Nutzung dieses Bewertungsservice ist ein aktiver Azure-Dienst mit für den On-demand Assessment Service ausreichendem Datenlimit erforderlich.

In Verbindung mit On-demand Assessment unterstützen Sie ein Microsoft Engineer (für bis zu zwei Tage) an Ihrem Standort sowie ein Microsoft Engineer (für bis zu einem Tag) remote bei der Analyse der Daten und der Priorisierung von Korrekturempfehlungen gemäß Ihrem Servicetrag. Bewertungen vor Ort sind möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar.

Root Cause Analysis: Sofern dies vor Abschluss eines Vorfalls ausdrücklich gewünscht wird, werden wir eine strukturierte Analyse der möglichen Ursachen eines einzelnen, unterstützte Technologien betreffenden technischen Problems oder einer Reihe zusammenhängender Probleme durchführen. Ihre Aufgabe ist es, mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesem Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung zu stellen. Für Grundursachenanalysen können zusätzliche Kosten anfallen.

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

Health Check: Es wird die Implementierung Ihrer Microsoft-Technologie im Vergleich zu unseren empfohlenen Vorgehensweisen bewertet. Ein Microsoft Engineer plant den

Diagnoseeinsatz mit Ihnen zusammen, führt die Diagnose durch, wertet die Daten aus und erstellt abschließend einen Bericht.

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

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

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

- **Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service):** Eine automatisierte Analyse Ihrer Implementierung einer Microsoft-Technologie anhand von remote erhobenen Daten. Die Daten werden von Microsoft analysiert und zu einem Ergebnisbericht mit Korrekturempfehlungen aufbereitet.

- **Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus):** Auf RAP as a Service folgt ein bis zu zweitägiger, individueller Workshop an Ihrem Standort zur Systemoptimierung, der sich auf die Planung von Korrekturen und den Wissenstransfer konzentriert.

Optimization Services

Arten von Optimization Services	Supportstufe		
	1	2	3
Adoption Services			+
Development Focused Services		+	+
IT Services Management		+	+
Lab Services			+
Remediation Services		+	+
Security Services		+	+

+ *– Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann*

- **Adoption Services:** Adoption Support Services sind Leistungen, die Ihnen bei der Beurteilung helfen, inwieweit Ihre Organisation fähig ist, Veränderungen durch die Einführung einer von Ihnen erworbenen Microsoft-Technologie zu moderieren, zu überwachen und zu optimieren. Adoption Services können einen oder mehrere dieser Bausteine umfassen:

- **Adoption Scenario Workshop:** Ein zweitägiger Remote- oder Vor-Ort-Workshop mit Best-Practice-Beispielen für die zügige Übernahme einer bestimmten Arbeitsauslastung durch Onlinedienste. Die Workshops werden als für einzelne Teilnehmer offene oder als für Ihr Unternehmen geschlossene Veranstaltung angeboten – genauere Angaben enthält Ihre Arbeitsauftrag. Die Workshops dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis von Microsoft nicht aufgezeichnet werden.

- **Adoption Diagnostic:** Eine Diagnose zur Beurteilung des Reifegrads auf organisatorischer Ebene mit Blick auf Ihre bestehenden Change Management-Prozesse. Die Ergebnisse dieser dreitägigen Remotebewertung werden in einem Maturity Report zusammengefasst und umfassen auch Empfehlungen zu Verbesserungen.

- **Enhanced Usage Monitoring:** Ein methodisches Rahmenkonzept mit Schlüsselindikatoren zur Ermittlung des aktuellen Nutzungsstands sowie von Zielbereichen für Verbesserungen. Ziel ist es, die Einführung so anzuschieben und zu überwachen, dass der Nutzen aus Microsoft Cloud-Diensten optimiert wird.

- **Adoption Value Planning, Business Outcome Scorecard and Enhanced Usage Monitoring:** Unterstützung bei der Identifizierung des betriebswirtschaftlichen Nutzens aus der Einführung von Microsoft-Onlinediensten, auch durch Messen dieses Nutzens mittels einer vierteljährlichen Scorecard sowie mit Nutzungs-Dashboards zur monatlichen Auswertung.

- **Evergreen Readiness:** Eine monatliche Durchsicht auf bevorstehende Änderungen in den Onlinediensten einschließlich Roadmap zur Vorbereitung auf relevante Änderungen und die reibungslose Übernahme.

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

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

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

- **Lab Services:** Sofern in Ihrer Region verfügbar, kann Ihnen Microsoft den Zugang zu einer Laboreinrichtung für Produktentwicklung, Benchmarking, Tests, Prototyping und Migration von Microsoft-Produkten bereitstellen.

- **Remediation Services:** Direkte Zusammenarbeit mit einem Microsoft Engineer, der auf die Erkenntnisse eingeht, die im Rahmen eines Assessment Service gewonnen wurden. Die Dauer jedes Einsatzes wird in Ihrem Arbeitsauftrag in Tagen festgelegt, und der Einsatz wird in Zusammenarbeit mit Ihrem Technikpersonal durchgeführt.

Education Services

Arten von Services	Supportstufe		
	1	2	3
On-demand Education	✓	✓	✓
Webcasts		✓	✓
Chalk Talks		+	+
Workshops		+	+

✓ *– In der Supportstufe enthalten*
\+ *– Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann*

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

Webcasts: Zugriff auf von Microsoft gehostete Schulungssitzungen, die über das Internet bereitgestellt werden und eine große Bandbreite an Themen rund um Support und Microsoft-Technologien abdecken

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

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

Custom Proactive Services

Arten von Custom Proactive Services	Supportstufe		
	1	2	3
Proactive Credits	+	+	+
Custom Proactive Services (Maintenance, Optimization und Education Services)		+	+

\+ *– Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann*

Proactive Credits: Der Wert austauschbarer Services, der in Ihrem Arbeitsauftrag als Guthaben dargestellt wird. Proactive Credits können wie in diesem Dokument beschrieben gegen einen oder mehrere definierte Additional Services zu den jeweils gültigen Stundensätzen eingetauscht oder auf Additional Services angerechnet werden. Hierüber informiert Sie Ihr Microsoft Services-

Vertreter. Nach Auswahl des verfügbaren Additional Service ziehen wir den Wert dieses Service von Ihrem Guthabenkonto ab, aufgerundet auf die nächste Einheit.

Custom Proactive Services: Ein vertraglich festgelegter Einsatz mit Ressourcen von Microsoft, um Services auf Wunsch des Kunden bereitzustellen, persönlich oder online, die in diesem Dokument nicht anderweitig beschrieben sind. Diese Einsätze umfassen die Service-Kategorien Wartung, Optimierung und Schulung.

5.2.2 Reactive Services

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

Arten von Reactive Services	Suppportstufe		
	1	2	3
Advisory Support	✓	✓	✓
Problem Resolution Support	✓	✓	✓
Escalation Management	✓	✓	✓
Extended Hotfix Support		✓	✓
Onsite Support		+	+

✓ *– Im Base Level Service enthalten*

\+ *= Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann*

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

Problem Resolution Support: Dieser Support für Probleme in Begleitung bestimmter Symptome, die bei der Verwendung von Microsoft-Produkten auftreten, umfasst die Untersuchung eines bestimmten Problems, einer bestimmten Fehlermeldung oder Funktionalität, die nicht wie für Microsoft-Produkte vorgesehen arbeitet. Vorfälle können entweder telefonisch oder über das Internet gemeldet werden. Definitionen der Dringlichkeitsstufen und die von Microsoft geschätzte Dauer bis zur ersten Reaktion sind den nachfolgenden Tabellen für die Reaktion bei Vorfällen zu entnehmen.

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

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

Level 1 Incident Response

Level 1	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft	• Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von acht Stunden erforderlich	• Erste telefonische Reaktion innerhalb von acht Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten[1] • Bemühungen nur während der Geschäftszeiten[1] • Auf Wunsch Bemühungen rund um die Uhr[2]	• Genaue Kontaktinformationen über den Fallinhaber • Reaktion innerhalb von 24 Stunden • Wurden Bemühungen rund um die Uhr gewünscht, müssen Sie geeignete Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Rund-um-die Uhr-Bemühungen zuweisen[2]
Kritische Auswirkungen auf das Geschäft	• Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich	• Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger • Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr[2]	• Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr[2]

[1] *Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.*

[2] *Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen zur Aufrechterhaltung durchgehender Problemlösungsbemühungen bereitzustellen.*

Level 2 Incident Response

Level 2	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft	• Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von vier Stunden erforderlich	• Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten[1] • Bemühungen nur während der Geschäftszeiten[1] • Auf Wunsch Bemühungen rund um die Uhr[2]	• Genaue Kontaktinformationen über den Fallinhaber • Reaktion innerhalb von 24 Stunden • Wurden Bemühungen rund um die Uhr gewünscht, müssen Sie geeignete Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Rund-um-die Uhr-Bemühungen zuweisen[2]
Kritische Auswirkungen auf das Geschäft	• Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich	• Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger • Zuweisung eines Critical Situation Managers nach 4 Stunden • Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr[2]	• Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr[2] • Zugriff und Reaktion von Ihrem Systemverantwortlichen innerhalb von vier Geschäftsstunden

[1] Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

[2] Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können.

Level 3 Incident Response

Level 3	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft	• Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von vier Stunden erforderlich	• Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten[1] • Bemühungen nur während der Geschäftszeiten[1] • Auf Wunsch Bemühungen rund um die Uhr[2]	• Wurden Bemühungen rund um die Uhr gewünscht, müssen Sie geeignete Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Rund-um-die Uhr-Bemühungen zuweisen[2]
Kritische Auswirkungen auf das Geschäft	• Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von 30 Minuten erforderlich	• Erste telefonische Reaktion innerhalb von 30 Minuten oder weniger • Zuweisung eines Critical Situation Managers in 30 Minuten oder weniger • Ressourcen nach Vereinbarung mit dem Kunden innerhalb von 24 Stunden an Ihrem Standort • Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr[2] • Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams[3]	• Angemessene Kommunikation mit Ihren leitenden Führungskräften, falls von uns gefordert • Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr[2] • Schneller Zugriff und schnelle Reaktion

Level 3	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
		• Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich	

[1] *Geschäftszeiten sind im Allgemeinen als 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.*

[2] *Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können.*

[3] *Nicht an allen Support-Standorten oder für alle Microsoft-Technologien verfügbar.*

Escalation Management: Die Eskalation listet Supportvorfälle mit dem Ziel der möglichst zügigen Lieferung von zielgerichtetem Support. Escalation Management Services werden in folgenden Stufen angeboten:

Stufe 1: Für Vorfälle der Schweregrade „Tragbare Auswirkungen" und „Kritische Auswirkungen" auf das Geschäft steht der Service auf Kundenanforderung während der Geschäftszeiten in Form von im Pool bereitgestellten Ressourcen für den Service zur Verfügung. Diese Ressourcen können auf Anforderung auch Updates über die Eskalation bereitstellen.

Stufe 2 und 3: Für Vorfälle des Schweregrads „Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft" steht der Service auf Kundenanforderung während der Geschäftszeiten in Form von im Pool bereitgestellten Ressourcen für den Service zur Verfügung, die auf Anforderung auch Updates über die Eskalation bereitstellen können.

Für Vorfälle des Schweregrads „Kritische Auswirkungen auf das Geschäft" wird automatisch ein erweiterter Eskalationsprozess eingeleitet. Dieser Vorgang wird für Stufe 2 nach vier Stunden und für Stufe 3 unmittelbar veranlasst, wenn die normale Geschäftsfunktion nach Zuweisung einer Dringlichkeitsstufe nicht wiederhergestellt werden konnte. Dem Problem nimmt sich sodann ein Critical Situation Manager an, der sich für das technische Fortschreiten der Problemlösung, für Statusmeldungen an Sie und für die Maßnahmenplanung einsetzt.

Extended Hotfix Support: Extended Hotfix Support ermöglicht es Ihnen, nicht sicherheitsbezogene Hotfixes für ausgewählte Microsoft-Software in der Extended Support Phase (gemäß Definition unter http://support.microsoft.com/lifecycle) anzufordern. Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen:

- Extended Hotfix Support ist auf die folgenden Produkte/Produktfamilien beschränkt:
  - Anwendungen: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - Server: BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
  - Systeme: Windows-Client, Windows Embedded-Betriebssysteme
- Wir bemühen uns in wirtschaftlich angemessenem Umfang, Ihren Anfragen bezüglich nicht sicherheitsrelevanter Hotfixes nachzukommen, Sie erkennen jedoch an, dass es Fälle geben kann, in denen kein Hotfix erstellt oder bereitgestellt werden kann.
- Hotfixes sind dazu gedacht, Ihr konkretes Problem zu beheben, und wurden keinen Regressionstests unterzogen.

- Hotfixes dürfen ohne unsere schriftliche Zustimmung nicht an Dritte, die keine verbundenen Unternehmen sind, weitergegeben werden.
- Die Hotfix-Bereitstellungszeiten für nicht englische Versionen können variieren, und es fallen möglicherweise Lokalisierungsgebühren an.
- Wir werden keine zusätzlichen Features, Funktionalitäten, Updates oder Design-Änderungen bereitstellen. Wir werden uns bei dem jeweiligen Produkt nur mit Problemen befassen, die dazu führen, dass dieses abstürzt, Daten verliert oder anderweitig wesentlich von den dokumentierten Funktionen abweicht.

Onsite Support: Bei Stufe-2- und -3-Services bietet der Onsite Reactive Support Ihnen Unterstützung an Ihrem Standort. Dieser Service hängt von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft ab und ist mit zusätzlichen Kosten pro Einsatz vor Ort verbunden.

5.2.3 Service Delivery Management

Service Delivery Management (SDM) ist in Ihren Supportleistungen enthalten, sofern hierin oder in Ihrem Arbeitsauftrag nichts Anderweitiges angegeben ist, und basiert auf dem von Ihnen erworbenen Servicelevel. Zusätzliche Delivery Management Services werden beim Erwerb von Additional Services oder Enhanced Services and Solutions hinzugefügt.

Stufe 1: SDM Services werden von Ressourcen aus einer im Pool bereitgestellten Ressourcenmenge koordiniert oder digital bereitgestellt.

Stufe 2 und 3: SDM Services werden von einem speziell zugeordneten Service Delivery Manager koordiniert und veranlasst, der auch als Technical Account Manager (TAM) bezeichnet wird. Diese benannte Ressource kann entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort arbeiten. Einige Services können auch digital bereitgestellt werden.

Stufe 3: Wenn Support Technology Advisor (STA) Services Bestandteil von Stufe 3 sind, können Sie eine in diesem Dokument aufgeführte Cloud- oder Security- Workload auswählen.

Service Delivery Management – Details zum Projektumfang

Die folgenden SDM Services stehen allen Kunden, die Support, kaufen in diesen Stufen zur Verfügung:

Arten von Service Delivery Management Services	Supportstufe		
	1	2	3
Support Initiation	✓	✓	✓
Executive Services Review		✓	✓
Services Account Planning		✓	✓
Services Program Management	✓	✓	✓
Cloud Success Review		✓	✓
Microsoft Product, Service, and Security Updates Guidance		✓	✓

Arten von Service Delivery Management Services	Supportstufe		
	1	2	3
Service Delivery Management Add-on		+	+
Onsite Service Delivery Management		+	+

✓ *– Im Base Level Service enthalten*

\+ *– Ein Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann*

Support Initiation:

Level 1: Bei dem auf Wunsch erhältlichen Support Initiation Service erhalten Sie einen einführenden Überblick über die in Ihrem Basis-Supportvertrag inbegriffenen Supportleistungen, die von Ihnen erworbenen Additional Services sowie die Services, die Sie im weiteren Verlauf noch erwerben können.

Level 2 und 3: Der Support Initation Service ist ein einführender Überblick über die in Ihrem Basis-Supportvertrag inbegriffenen Supportleistungen, die von Ihnen erworbenen Additional Services und die Services, die Sie außerdem erwerben können. Darüber hinaus kann erörtert und besprochen werden, wie Microsoft mit Ihren Teams in Kontakt tritt und welche wichtigen Sponsoren für anstehende Aufgaben im Bereich Planung und Review zu benennen sind.

Executive Services Review: SDM-orientierte Meetings mit Sponsoren auf Stufe 2 und 3 zur strategischen Planung und Review betreffen Schlüsseltechnologien für die zu unterstützenden Prioritäten der Organisation.

Services Account Planning: In den Stufen 2 und 3 planen wir mit Ihnen gemeinsam die Nutzung der in Ihrem Basissupport inbegriffenen Services und überlegen, ob und welche Additional Services sich anbieten könnten und wie diese zu integrieren wären.

Services Program Management:

Stufe 1: Dieser auf Nachfrage erhältliche Service kann eine Überprüfung der geplanten und erworbenen Services sowie Unterstützung bei der Zeitplanung und dem Abschluss von erledigten Services umfassen.

Stufe 2 und 3: Das Programmmanagement verschafft Ihrem Service Delivery Manager einen Überblick über Ihre Services, darunter Bereitstellung und Fortschritt der erworbenen Proactive Services, Planung und zeitliche Einteilung der technischen Ressourcen von Microsoft, Überwachung der Servicebereitstellung sowie Abschluss der erledigten Services.

Cloud Success Review: Wir helfen Microsoft Cloud Services-Kunden mit Stufe 2- oder 3-Support dabei, Chancen zur Nutzung der in ihren Services inbegriffenen Features zu identifizieren und so die Implementierung, Übernahme und Werterzielung der Microsoft Cloud-Technologien zu beschleunigen.

Microsoft Product, Service and Security Updates Guidance: Als Microsoft Cloud Software- und Cloud Services-Kunde mit Stufe 2- oder 3-Support erhalten Sie von uns Informationen zu wichtigen anstehenden Produkt- und Service-Features und -Änderungen sowie Sicherheitsmeldungen zu Microsoft-Technologien.

- **Service Delivery Management Add-on:** Als Kunde mit Stufe 2- oder 3-Support sind Sie berechtigt, zusätzliche kundendefinierte SDM-Ressourcen zu erwerben, die im Rahmen eines vorab festgelegten Arbeitsumfangs Service Delivery Management-Services erbringen, die in diesem Dokument nicht explizit beschrieben sind. Diese Ressourcen arbeiten entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.
- **Onsite Service Delivery Management:** Als Kunde mit Stufe 2- oder 3-Support können Sie Vor-Ort-Besuche Ihres Service Delivery Manager anfordern. Dafür kann eine zusätzliche Gebühr pro Besuch anfallen. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.

Support Technology Advisor – Details zum Projektumfang

Der Support Technology Advisor (STA) ist Ihr technischer Berater, der Sie bei der Einführung und in Sicherheitsfragen der Cloud unterstützt, indem er Ihre geschäftlichen Erfordernisse und Ziele mit den technischen Möglichkeiten abgleicht. Der STA steht für Stufe 3-Support Services zur Verfügung und kann Folgendes leisten:

Business-aligned Planning: Der STA treibt strategische Themen voran, indem er Geschäftsergebnissen und -zielen technologische Kapazitäten zuordnet, er leitet Planungssitzungen und führt Check-Ins durch, um die Abstimmung der Cloud Services auf Ihre organisatorischen Prioritäten zu gewährleisten.

Implementation services: Der STA identifiziert mit Ihnen gemeinsam Ihre primäre Workload (Cloud oder Sicherheit) und einen Plan für die erfolgreiche Implementierung der Services und die problemlose Ausführung in Ihrer Umgebung.

Tailored Support: Der STA erstellt einen maßgeschneiderten Supportplan für Ihre Services, der auf die konkreten Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestellt ist. Der Einblick in Ihre Ziele und Ihre Umgebung ermöglichen es dem STA, Vorschläge und Empfehlungen abzugeben, durch die sich Ihre Technologieinvestitionen in Geschäftsziele, die Sie mit der Cloud verbinden, maximal auszahlen.

5.3 Enhanced Services and Solutions

Neben den Base und Additional Services können die unten genannten Enhanced Services and Solutions erworben werden. Enhanced Services and Solutions können gegen eine zusätzlich Gebühr angeboten und ggf. in einem Anhang zu Ihrem Arbeitsauftrag spezifiziert werden.

Service	Supportstufe		
	1	2	3
Designated Support Engineering		+[1]	+
Custom Support		+	+
Rapid Response		+	+
Developer Support – Core		+[1]	+[1]
Developer Support – Advanced			+

Service	Supportstufe		
	1	2	3
Mission Critical Workload Support			+

+ – Ein Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann

+[1] – Ein Additional Service, der bis zu einem begrenzten Umfang erworben werden kann

5.3.1 Designated Support Engineering

Designated Support Engineering (DSE): Unterstützt die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien. DSE ist während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9.00 Uhr bis 17.30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden). DSE-Services werden als Stundenblock im Voraus erworben. Microsoft zieht die in Anspruch genommenen Stunden von Ihrem Konto ab. Die Zuweisung und Priorisierung der DSE-Ressourcen erfolgt gemäß den von den Parteien im Rahmen der Einführungsbesprechung getroffenen Vereinbarungen und wird als Teil Ihres Service Delivery Plans (SDP) dokumentiert. Die DSE-Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.

Bei Stufe 2 ist DSE auf eine maximale Erwerbsmenge von 800 Stunden begrenzt.

Die Schwerpunkte der DSE-Services sind:

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

5.3.2 Rapid Response

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

Um Rapid Response-Services für die in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegten Microsoft Azure-Komponenten zu erhalten, müssen Sie Ihre Anfrage über das entsprechende Cloud Service-Portal einreichen. Ihre Anfragen bezüglich Problemlösungssupport werden direkt an eine Rapid Response-Supportwarteschlange weitergeleitet, die von einem speziellen Engineer-Team mit Cloud Service-Fachkompetenz betreut wird.

Für Ihre festgelegten Azure-Komponenten sind die Reaktionszeiten für den Problemlösungssupport in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt und treten an die Stelle der in der Basis-Supportstufe erwarteten Reaktionszeiten.

Rapid Response	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Kritische Auswirkungen auf das Geschäft	• Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich	• Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger • Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr[1] • Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft • Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an Cloud Service-Betriebsteams[3] • Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich	• Angemessene Kommunikation mit Ihren leitenden Führungskräften, falls von uns gefordert • Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr[2] • Schneller Zugriff und schnelle Reaktion

[1] Geschäftszeiten sind im Allgemeinen als 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

[2] Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können.

[3] Rapid Response-Supportservices zur Problemlösung sind nur auf Englisch verfügbar.

5.3.3 Custom Support Services

Custom Support: Custom Support bietet eingeschränkten fortgesetzten Support für eine ausgewählte Anzahl von Produkten und Service Packs, die das Ende ihres Lebenszyklus erreicht haben, wie in der Microsoft Enterprise Support-Richtlinie unter http://support.microsoft.com/lifecycle definiert. Die Produkte, Versionen oder Service Packs, für die Sie Custom Support erworben haben, sind gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar und in Ihrem Arbeitsauftrag definiert.

Die Gebühren für das Custom Support-Programm werden so berechnet, als wären Sie am ersten Tag beigetreten, an dem das Custom Support-Programm verfügbar war (wenn Custom Support für SQL Server 2005 SP4 beispielsweise am 13. April 2016 verfügbar wurde, Sie jedoch erst am 13. Oktober 2016 beitreten, wird Ihre Programmgebühr rückwirkend ab dem Startdatum 12. April 2016 berechnet). Beitrittsgebühren für Custom Support können nicht zurückerstattet und nicht zwischen Custom Support Standard und Custom Support Essentials übertragen werden.

Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen

- Um eine Custom-Supportanfrage zu stellen oder Hotfixes anzufordern, müssen Sie über einen aktuellen Microsoft Enterprise Support Services -Vertrag verfügen. Wenn Ihr Microsoft Enterprise Support Services -Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet der Custom Support Service zum selben Datum.
- Sie müssen das aktuelle Service Pack für die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten enthaltenen Produkte installiert und im Einsatz haben, damit Sie Custom Support erhalten können.
- Um Custom Support für enthaltene Produkte zu nutzen und auf Sicherheitsmeldungen und -Updates zuzugreifen, müssen Sie einen ausführlichen Migrationsplan mit der Anzahl der Geräte und Instanzen, vierteljährlichen Bereitstellungsmeilensteinen und Migrationsabschlussdatum bereitstellen. Die Nichtbereitstellung dieses Migrationsplans kann dazu führen, dass Sie nicht auf Custom Support zugreifen können.
- Im Sinne des Custom Support ist ein Gerät jede Instanz, gleich ob physisch oder virtuell, auf der der Kunde ein Sicherheitsupdate für ein bestimmtes Produkt durchführen möchte. Die Geräte- bzw. Instanzenanzahl sollte der Anzahl der Durchführungen des Sicherheitsupdates oder Hotfixes entsprechen, und nicht der Anzahl der physischen Geräte.
- Custom Support steht Ihnen an dem/den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort(en) zur Verfügung, sofern der Support-Standort in der Gesamtanzahl der Geräte und Instanzen einbezogen wurde.
- Custom Support deckt nur die englische Version der enthaltenen Produkte ab, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wird. Wenn beide Parteien Support in nicht englischer Sprache vereinbaren, müssen die Support-Zeiten möglicherweise verlängert werden, um eine Übersetzung (für die eventuell Lokalisierungsgebühren anfallen) zu ermöglichen.
- Die in der Beitrittsgebühr enthaltenen Sicherheitsupdates richten sich nach der Art des erworbenen Custom Support-Services und den enthaltenen Produkten, wie nachfolgend beschrieben:
    - **Custom Support Standard:** Bietet Support für Produkte mit Supporteinstellungsdatum *vor dem* 1. Januar 2010 und beinhaltet Updates für Sicherheitsrisiken, die vom Microsoft Security Response Center (MSRC) als kritisch oder wichtig definiert sind.
    - **Custom Support Standard:** Bietet Support für Produkte mit Supporteinstellungsdatum *nach dem* 1. Januar 2010 und beinhaltet Updates für Sicherheitsrisiken, die vom MSRC als kritisch definiert sind. Gegen eine zusätzliche Gebühr können Sie möglicherweise Sicherheitsupdates für Risiken erwerben, die vom MSRC als „Wichtig" eingestuft werden.
    - **Custom Support Essentials:** Bietet die Möglichkeit, Sicherheitsupdates, die vom MSRC als kritisch eingestuft werden, gegen eine zusätzliche Gebühr pro Update und Gerät zu erwerben. Als wichtig eingestufte Sicherheitsupdates sind nicht verfügbar.
- Custom Support wird auf Jahresbasis erworben, mit festen Programmterminen, die auf den Custom Support-Lebenszyklus des Produktes abgestimmt sind. Sofern nicht anderes angegeben, beträgt die Mindestlaufzeit für Custom Support ein Quartal. Kunden können sich jedes Quartal mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vor dem nächsten Rechnungsdatum vom Custom Support abmelden.

- Hotfixes, die nicht der Sicherheit dienen (z. B. für Zeitzonen- oder Sommerzeitprobleme) sind möglicherweise ebenfalls gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar.
- Von Microsoft an Sie herausgegebene Hotfixes und Sicherheitsupdates dienen nur Ihrer internen Nutzung, wozu auch die Nutzung in gehosteten Umgebungen für Ihren direkten Vorteil zählt, und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.
- Sie sind berechtigt, Zugriff auf Sicherheitsupdates und nicht sicherheitsbezogene Hotfixes (soweit verfügbar) für von Ihnen benannte Ansprechpartner anzufordern. Sie stimmen zu, uns Änderungen bei diesen benannten Ansprechpartnern mitzuteilen. Sicherheitsupdates und Hotfixes dürfen ohne unsere schriftliche Zustimmung nicht an nicht verbundene Dritte weitergegeben werden.
- Custom Support beinhaltet nicht die Option, zusätzliche Features, Funktionalitäts- oder Designänderungen oder Garantie-Support anzufordern.
- Wir bemühen uns in wirtschaftlich angemessenem Umfang, Ihren Anfragen bezüglich Hotfixes nachzukommen, Sie erkennen jedoch an, dass es Fälle geben kann, in denen ein Sicherheitsupdate oder ein nicht sicherheitsbezogener Hotfix, einschließlich kritischer und wichtiger Sicherheitsupdates, nicht erstellt oder bereitgestellt werden kann.
- Wenn Sie Custom Support direkt von Microsoft erwerben, können Sie nicht sicherheitsbezogene Hotfixes und Sicherheitsupdates auf die jeweiligen enthaltenen Produkte anwenden, unter anderem auf enthaltene Produkte, die über eine Microsoft-Volumenlizenz oder das Microsoft Service Provider License Agreement erworben wurden.
- Sämtliche Anfragen bezüglich Problemlösungssupport sind durch Ihre benannten Kontaktpersonen telefonisch zu übermitteln.
- Der Zugriff auf Microsoft-Ressourcen für den Ersatz von Sicherheitsupdates oder nicht sicherheitsbezogenen Hotfixes ist nur während der Laufzeit dieses Custom Support-Vertrages möglich. Um erneut Zugriff auf Microsoft-Ressourcen zu erhalten, einschließlich Ersatz von Sicherheitsupdates oder nicht sicherheitsbezogenen Hotfixes, die möglicherweise während der Laufzeit von Custom Support heruntergeladen wurden, jedoch später nach Ablauf der Laufzeit verloren gingen, beschädigt oder anderweitig unbrauchbar gemacht wurden, wäre ein erneuter Beitritt erforderlich.

5.3.4 Developer Support

Developer Support bietet Entwicklern, die auf der Microsoft-Plattform Anwendungen erstellen, bereitstellen und für diese Support leisten, langfristigen technischen Support während des gesamten Lebenszyklus der Anwendungsentwicklung auf der Grundlage umfassender Cloud- und Technologiekenntnisse.

Ein Application Development Manager (ADM) dient als Hauptkontaktperson und ist in erster Linie für eine strategische Beratung zu Entwicklungs- und Testverfahren sowie zu Entwicklungsproblemen bei der Verwendung von Microsoft-Produkten zuständig. Der ADM schließt sich bezüglich der Anforderungen des Kunden mit verschiedenen Ressourcen innerhalb von Microsoft kurz.

Im Rahmen Ihres Supportvertrages können die folgenden Entwicklerleistungenerworben werden:

Developer Support – Core

Der in den Supportstufen 2 und 3 verfügbare Core Support bietet gezielte Leistungen für bestimmte Erfordernisse der Anwendungsentwicklung, einschließlich Anwendungsmodernisierung, Bewertungen im

Zusammenhang mit dem Internet der Dinge (Internet of Things – IoT), ALM/DevOps-Lösungen, Schulungen und Tests. Dieses Unterstützungslevel empfiehlt sich für Kunden, die während des Entwicklungslebenszyklus spezialisierten Entwicklungssupport für eine Vielzahl von Bereichen oder Themen benötigen.

Der Mindesteinsatz umfasst 320 ADM (Application Developer Manager)-Stunden. Kleinere, maßgeschneiderte Einsätze können auf spezielle Anfrage hin vereinbart werden. Beim Developer Support Core beträgt das Maximum 800 ADM-Stunden.

Developer Support – Advanced

Der in der Supportstufe 3 verfügbare Advanced Support bietet umfassenden Support während des Lebenszyklus der Anwendungsentwicklung und bietet dem Kunden: Cloud-Architektur, Schwachstellenanalysen, ALM/DevOps-Lösungen, Security Development Lifecycle, Codereview, Performance and Monitoring, Anwendungsmodernisierung, IoT (Internet of Things)-Implementierung und -Managment, Schulungen und Tests. Dieses Unterstützungslevel empfiehlt sich für Kunden, die vollständigen Entwicklungssupport für geschäftskritische sowie komplexe Entwicklungsumgebungen benötigen.

Der Mindesteinsatz umfasst 800 ADM-Stunden. Kleinere, maßgeschneiderte Einsätze können auf spezielle Anfrage hin vereinbart werden.

5.3.5 Mission Critical Workload Support

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

5.4 Zusätzliche Bestimmungen

Microsoft Enterprise Support Services werden auf der Grundlage der folgenden Voraussetzungen und Prämissen erbracht. Ihr Recht, Services wie in dieser Anlage beschrieben zu erhalten, unterliegt Ihrer Einhaltung der Bestimmungen in dem Arbeitsauftrag und in dieser Anlage. Lesen Sie zu Beginn der Laufzeit dieser Anlage die jeweiligen Beschreibungen der Services, die Sie erwerben, aufmerksam durch, und achten Sie insbesondere auf etwaige Voraussetzungen, Ausschlüsse, Einschränkungen sowie Ihre Verantwortlichkeiten. Die von Ihnen erworbenen Services werden in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt, der sich auf dieses Dokument bezieht und es einschließt.

Bestimmungen für die Level 1, 2 und 3:

- Alle Services werden Ihren Standorten in dem in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Land remote bereitgestellt, sofern schriftlich nicht etwas anderes definiert ist. Im Arbeitsauftrag sind die Services für Ihr angegebenes Support-Land beschrieben.
- Alle Services werden in der Sprache des Microsoft Services-Standorts, der die Services erbringt, oder in Englisch bereitgestellt, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- Wir bieten Support für alle Versionen kommerziell freigegebener, allgemein verfügbarer Microsoft-Produkte, die in den Produktbestimmungen aufgeführt sind, welche von Microsoft von Zeit zu Zeit unter http://microsoft.com/licensing/contracts (oder auf einer von Microsoft zu benennenden Nachfolgerseite) veröffentlicht werden, sofern in einem Arbeitsauftrag oder in einer Anlage zu dieser Beschreibung der Support- und Beratungsleistungen nichts anderes

dargelegt ist oder dies in Ihrem Online-Supportportal unter http://serviceshub.microsoft.com nicht ausdrücklich ausgeschlossen wird.

- Support wird nicht für Vorabversions- und Betaprodukte bereitgestellt, außer wenn in einer angefügten Anlage anderweitig vermerkt.
- Sämtliche Services, einschließlich jeglicher zusätzlicher Services, die während der Laufzeit eines Arbeitsauftrages erworben werden, verfallen, wenn sie nicht während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrages genutzt werden.
- Die Zeitplanung für die Services ist von der Ressourcenverfügbarkeit abhängig.Workshops können storniert werden, wenn die Mindestanzahl an Anmeldungen nicht erreicht wird.
- Wir können über eine Remoteverbindung auf Ihr System zugreifen, um Probleme auf Ihre Anfrage hin zu analysieren. Unsere Mitarbeiter werden nur auf die von Ihnen autorisierten Systeme zugreifen. Um die Remoteunterstützung in Anspruch nehmen zu können, sind Sie verpflichtet, uns angemessenen Zugriff und die notwendigen Geräte bereitzustellen.
- Bei einigen Services sind wir möglicherweise gezwungen, Ihre Kundendaten zu speichern, zu verarbeiten und darauf zuzugreifen. In diesem Fall setzen wir von Microsoft genehmigte Technologien ein, die mit unseren Datenschutzrichtlinien und -verfahren im Einklang stehen. Sollten Sie von uns verlangen, nicht von Microsoft genehmigte Technologien einzusetzen, nehmen Sie hiermit zur Kenntnis und stimmen zu, dass Sie allein für die Integrität und Sicherheit Ihrer Kundendaten verantwortlich sind und Microsoft keine Haftung in Verbindung mit dem Einsatz von nicht von Microsoft genehmigten Technologien übernimmt.
- Bei der Stornierung eines bereits geplanten Service ist Microsoft berechtigt, eine Stornierungsgebühr in Höhe von bis zu 100 Prozent der Servicegebühr abzuziehen, wenn die Stornierung bzw. Terminverschiebung nicht mindestens 14 Tage vor dem ersten Tag der Serviceerbringung erfolgt.
- Beim Kauf zusätzlicher Services verlangen wir möglicherweise die Anpassung des Servicelevels beim Service Delivery Management, um die Serviceerbringung zu ermöglichen.
- Wenn Sie einen Servicetyp bestellt haben und diesen gegen einen anderen Servicetyp austauschen möchten, können Sie einen äquivalenten Wert auf einen alternativen Service anrechnen, der innerhalb Ihrer Supportstufe zur Verfügung steht, sofern eine solche verfügbar und dies mit Ihrer Service Delivery-Ressource vereinbart ist.
- Der entsprechende Wert Ihrer Supportanfragen aus Software Assurance-Vergünstigungen kann umgewandelt und zur Reduzierung der Gebühren für das Basispaket in Ihrer gewählten Supportstufe genutzt werden, wie in Ihrem jeweiligen Arbeitsauftrag aufgeführt. Supportanfragen aus Software Assurance-Vergünstigungen können Sie auch in Designated Support Engineering-Services umwandeln. Nach 30 Tagen behalten wir uns das Recht vor, Ihnen den Gegenwert eines Fehlbetrags von Supportanfragen aus Software Assurance-Vergünstigungen, die Sie in berechtigte Microsoft Enterprise Support Services umwandeln möchten, wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben, in Rechnung zu stellen.
- Es sind möglicherweise nicht alle Additional Services in Ihrem Land verfügbar. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Service Delivery-Ressource nach näheren Informationen.
- Die Supportleistungen beschränken sich auf Rat und Anleitung in Bezug auf Code, der in Ihrem Eigentum oder im Eigentum von Microsoft steht.

- Sie versichern, dass es sich bei nicht von Microsoft stammendem Code, auf den Sie uns Zugriff gewähren, ausschließlich um Code handelt, der in Ihrem Eigentum steht.
- Im Rahmen des Supports wird lediglich Mustercode bereitgestellt.
- Für die erworbenen Services können Mindestplattformanforderungen gelten.
- Services werden nicht Ihren Kunden bereitgestellt.

Bestimmungen für Level 2- und 3-Services:

- Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.

Zusätzliche Voraussetzungen und Prämissen werden möglicherweise in entsprechenden Anlagen dargelegt.

5.5 Ihre Verantwortlichkeiten

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

Ihre Verantwortlichkeiten für die Stufen 1, 2 und 3:

- Sie ernennen einen benannten Serviceverwalter, der dafür verantwortlich ist, Ihr Team zu leiten und alle Ihre Supportaktivitäten und internen Prozesse für die Einreichung von Supportanfragen an uns zu verwalten.
- Basierend auf der erworbenen Stufe und wie unten beschrieben können Sie benannte Kontakte angeben, die über die Microsoft Support-Website oder telefonisch Supportanfragen erstellen können. Cloud-Administratoren für Ihre Cloud-basierten Services können Cloud-Supportanfragen auch über die entsprechenden Supportportale einreichen.
    - Stufe 1 – Bis zu fünf (5) benannte Kontaktpersonen
    - Stufe 2 – Bis zu zwanzig (20) benannte Kontaktpersonen
    - Stufe 3 – Bis zu dreißig (30) benannte Kontaktpersonen
- Zusätzlich zu Ihrem Kontoserviceverwalter, Ihren festgelegten benannten Kontaktpersonen und autorisierten Cloud-Administratoren können Sie zusätzliche benannte Kontaktpersonen bis zur nachfolgend angegebenen Höchstzahl von zusätzlichen benannten Kontaktpersonen erwerben, die die Befugnis erhalten, Supportfallanfragen zu erstellen. Zusätzliche Kontaktpersonen können bis zum Schwellenwert für Ihre Stufe erworben werden:
    - Stufe 1 – Bis zu fünf (5) zusätzliche benannte Kontaktpersonen
    - Stufe 2 – Bis zu zwanzig (20) zusätzliche benannte Kontaktpersonen
    - Stufe 3 – Bis zu dreißig (30) zusätzliche benannte Kontaktpersonen
- Sie erklären sich einverstanden, die Inanspruchnahme der von Ihnen erworbenen Services mit uns gemeinsam zu planen.
- Sie stimmen zu, uns Änderungen bei den in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Ansprechpartner mitzuteilen.

- Möglicherweise müssen Sie Maßnahmen zur Problembestimmung und -lösung ausführen, die von uns verlangt werden. Diese können das Ausführen von Netzwerk-Traces, das Erfassen von Fehlermeldungen, das Sammeln von Konfigurationsinformationen, das Ändern von Produktkonfigurationen, das Installieren neuer Softwareversionen oder neuer Komponenten oder das Ändern von Prozessen umfassen.
- Sie tragen Verantwortung für die Sicherung Ihrer Daten und die Wiederherstellung von infolge katastrophaler Ausfälle verloren gegangener oder geänderter Dateien. Sie sind ebenfalls für die Implementierung der Verfahren verantwortlich, die notwendig sind, um die Integrität und Sicherheit Ihrer Software und Daten zu schützen.
- Sie erklären sich damit einverstanden, sofern möglich, auf unsere Umfragen zur Kundenzufriedenheit zu antworten, die wir von Zeit zu Zeit zu unseren Services durchführen.
- Sie sind für alle Reisekosten und Spesen verantwortlich, die Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Vertragspartnern entstehen.
- Sie können von Ihrer Service Delivery-Ressource dazu aufgefordert werden, weiteren Verantwortlichkeiten nachzukommen, die speziell für die von Ihnen erworbenen Services gelten.
- Bei der Nutzung von Cloud Services im Rahmen diese Supports müssen Sie für den jeweiligen Onlinedienst ein Abonnement bzw. einen Datentarif erwerben oder bereits über ein solches Abonnement bzw. einen solchen Datentarif verfügen.

Ihre Verantwortlichkeiten für Level 2 und 3:

- Sie erklären sich einverstanden, Anforderungen für Proactive Services sowie alle erforderlichen oder diesbezüglich relevanten Daten spätestens 60 Tage vor dem Ablaufdatum des anwendbaren Arbeitsauftrages bei uns einzureichen.
- Sie erklären sich damit einverstanden, unserem bei Ihnen vor Ort eingesetzten Serviceteam angemessenen Zugang zu Telefon und Hochgeschwindigkeits-Internet sowie Zugriff auf Ihre internen Systeme und Diagnosetools bereitzustellen, sofern vorhanden.

© 2017 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Die Nutzung oder Verbreitung dieser Materialien ohne die ausdrückliche Genehmigung von Microsoft Corp. ist streng untersagt.

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

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