

Microsoft Enterprise Services

Beskrivelse af support- og
konsulenttydelser

November 2017

Indholdsfortegnelse

1	Om dette dokument	2
2	Microsoft Professional Services	3
2.1	Planlægningservices	3
2.2	Implementeringsservices	3
2.3	Vedligeholdelsesservices	3
2.4	Optimeringsservices	3
2.5	Uddannelsesserviceydelser	3
3	Konsulentytelser	4
3.1	Sådan køber du	4
3.2	Tilpassede konsulentytelser	4
3.3	Konsulentytelser som pakke	5
3.4	Beskrivelse af Serviceydelser	5
3.4.1	Planlægningservices	5
3.4.2	Implementeringsservices	7
3.4.3	Optimeringsservices	7
3.5	Ansvarsfraskrivelser og begrænsninger	8
3.6	Dit ansvar	8
4	Supportydelser	9
4.1	Sådan køber du support	9
4.2	Beskrivelse af serviceydelser	9
4.2.1	Proaktive serviceydelser	10
4.2.2	Reaktive serviceydelser	15
4.2.3	Serviceleveringsstyring	19
4.3	Udvidede serviceydelser og løsninger	22
4.3.1	Udpegede Supportteknikere	22
4.3.2	Rapid Response	23
4.3.3	Kundesupport	24
4.3.4	Support til udviklere	26
4.3.5	Driftskritisk Support	26
4.4	Yderligere vilkår og betingelser	26
4.5	Dit ansvar	28

1 Om dette dokument

Beskrivelsen af Microsoft Enterprise Services-support og -konsulenttydelser oplyser dig om de professionelle serviceydelser, der kan købes fra Microsoft.

Bliv fortrolig med beskrivelserne af de serviceydelser, du køber, inklusive alle forudsætninger, ansvarsfraskrivelser, ansvarsbegrænsninger og dit ansvar. De serviceydelser, du køber, bliver angivet i din serviceordre for Enterprise Services (Serviceordre) eller en anden relevant servicebekræftelse, der henviser til og implementerer dette dokument.

Ikke alle serviceydelser, der er angivet i dette dokument, er tilgængelige globalt. For detaljer om hvilke serviceydelser der kan købes i dit område, bedes du kontakte din Microsoft Services-repræsentant. Tilgængelige services kan ændres.

2 Microsoft Professional Services

2.1 Planlægningsservices

Planlægningsservices giver vurderinger og gennemgange af dine nuværende infrastruktur, data, applikations- og sikkerhedsmiljø og hjælper dig med at planlægge og implementere afhjælpninger, opgraderinger, overførelser, installationer eller løsninger, der er baseret på de ønskede resultater.

2.2 Implementeringsservices.

Implementeringsservices leverer teknisk ekspertise og projektstyringsekspertise, der gør det hurtigere at designe, udrulle, overføre, opgradere og implementere teknologiløsninger fra Microsoft.

2.3 Vedligeholdelsesservices

Vedligeholdelsesservices medvirker til at forbygge problemer i dit Microsoft-miljø og planlægges typisk forud for serviceleveringen for at sikre tilgængelighed af ressourcer.

2.4 Optimeringsservices

Optimeringsservices fokuserer på målene for optimal udnyttelse af kundens teknologiske miljø. Disse serviceydelser kan inkludere f.eks. fjernadministration af cloudservices, optimering af slutbrugernes anvendelse af Microsofts produktfunktioner samt at sikre en effektiv sikkerheds- og identitetstilstand.

2.5 Uddannelsesserviceydelser

Uddannelsesservices giver uddannelse, der er med til at forbedre dit supportpersonales tekniske og driftsmæssige færdigheder – via undervisning, der kan foregå lokalt, online eller efter behov.

3 Konsulenttydelser

Enterprise Services-konsulenttydelser (konsulenttydelser) er projektbaserede engagementer, der leverer serviceydelser i forbindelse med planlægning, implementering og anvendelse af løsninger, der fremskynder den værdi, kunderne opnår fra deres it-investeringer. Engagementerne omfatter serviceydelser, der er baseret på Microsoft-produkter og -teknologier, i form af løsninger til digitale strategier, arkitektur, planlægning, opgradering, overførsel, udrulning, udvikling af applikationer og dataindsigt.

3.1 Sådan køber du

Konsulenttydelser er tilgængelige som definerede kundeengagementer, der er projektbaserede, eller som en pakke med services, som beskrevet nedenfor:

Ydelse	Definition
Tilpassede konsulenttydelser	Et kundeengagement med et kundespecifik serviceomfang, tidslinjer og/eller milepæle for unikke løsninger.
Konsulenttydelser som pakke	Et engagement med leverancer, der er defineret på forhånd, og som håndterer mange almindelige forretningsscenarier.

Nøgle: ➦ indikerer elementer, du kan se angivet på din serviceordre.

3.2 Tilpassede konsulenttydelser

De tilgængelige serviceløsninger, der kan tilpasses, er angivet herunder: De tilpassede konsulenttydelser, der er defineret, gennemgås nærmere i ESWO (Enterprise Services Work Order) eller SOW (Statement of Work).

Applikationer og infrastruktur – Cloud computing er grundlæggende for muliggørelsen af digital omstilling i enhver organisation. Microsofts Tidssvarende Applikationer-serviceydelser hjælper med at tilføre værdi hurtigere og give lavere risiko ved modernisering og integration af applikationer. Ved hjælp af skyen kan der kommunikeres med kunderne via flere kanaler og på alle enheder. Med Løsninger til cloudproduktivitet hjælper vi organisationer med at planlægge, implementere og få erfaringer, der forbedrer kommunikationen og samarbejdet og skaber tættere kunderelationer. Resultatet er forretningsindsigt, der gør organisationer i stand til at udnytte deres investering i Office 365 fuldt ud.

Data og Kunstig Intelligens (Artificial Intelligence – AI) – Kerneværdien i moderne forretningsvirksomhed er evnen til at konvertere data til AI, som skaber konkurrencemæssige fordele. Microsofts Business Insights-løsninger hjælper udviklere og organisationer med at fokusere på AI. Det sker gennem en omfattende overvågning med henblik på at konkretisere, implementere og understøtte løsninger, som giver Forretnings- og it-organisationer indsigt i data ved hjælp af produkter som Azure Database Power BI, Office og SQL Server.

Virksomhedsapplikationer – Hjælp til virksomhedsapplikationer, som indgår i et forbundet datamiljø og muliggør AI og Business Intelligence og samtidig hjælper med at digitalisere virksomhedskritiske funktioner som Relationship Sales, talent- og personrelaterede processer, drift og kundeservice.

Microsoft tilbyder en lang række konsulentytelser til Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, lige fra Salg, Service og Marketing til at hjælpe kunder med at gøre relationer indtægtsgivende gennem udnyttelse af digital intelligens i alle handler. Konsulentytelser til Microsoft Dynamics 365 Unified Operations hjælper kunderne med at skabe vækst ved at optimere driften og træffe databaserede beslutninger i realtid i global målestok.

Nutidig Arbejdsplads – Som et led i omstillingen af arbejdspladsen kan Microsoft hjælpe med at holde det forventede tempo i dit miljø og samtidig sørge for værktøjer, der gør de enkelte medarbejdere i virksomheden mere produktive.

Vores Enheds- og mobilitetskonsulentytelser gør virksomheds- og it-chefer i stand til at udvikle og implementere strategier for mobilitets- og enhedsstyring i hele virksomheden, så der opnås dybere og mere produktive forbindelser til medarbejdere og kunder. Datacenter and Cloud Infrastructure-serviceytelser integrerer også teknologi, mennesker og processer, så it-afdelingen kan transformere datacentre til strategiske forretningsaktiver, der er skræddersyet til virksomhedens specifikke forretningsmæssige behov. Sammen med

Sikkerheds- og identitetsservices leverer vi også strategier og løsninger, der hjælper med at beskytte deres it-infrastruktur, programmer og data mod interne og eksterne trusler.

3.3 Konsulentytelser som pakke

Microsoft tilbyder konsulentytelser til mange almindelige forretningsscenarier, der er baseret på erfaring med planlægning, installation og implementering vedrørende Microsofts produkter, teknologi og processer. Servicerne nedenfor tilbydes i et forhåndsdefineret arbejdsomfang med en fast varighed og en tilknyttet pris.

3.4 Beskrivelse af Serviceytelser

3.4.1 Planlægningsservices

🔗 **Arkitekturservices:** En evaluering af dit mål for anvendelse af online-services, som omfatter vejledning, planlægning og afhjælpning. Denne evaluering sørger for, at dine teams og dit miljø bedre følger arkitekturmæssige praksisser for online-services.

Digital Advisory Services-program: Digital Advisory Services består af en kombination af rådgivere i digitale teknologi med branche- og forretningserfaring og Microsofts erfaringer og innovationsstrategier tankegang, så organisationerne kan nå deres digitale mål. Rådgiverne i digital teknologi indgår i et samarbejde med kunderne om at skabe et forandringsprogram, der kan opbygge den digitale forretning.

Digital Advisory-services kan købes i engagementspakker på omkring 200, 400, 800 og 1600 timers arbejde med enten en deltids- eller fuldtidsrådgiver. Microsoft-serviceleveringsteamet, herunder ressourcer fra Microsoft Services Centers of Excellence, supplerer leveringen med ekspertviden om emnet og rådgiver om anbefalede fremgangsmåder. Det giver også specifik vejledning i Microsoft-teknologier.

Derudover er følgende Digital Advisory Services-engagementspakker også tilgængelige:

⇒ **Digital Advisory Business-Ready-pakker:** Et engagement, der ledes af en rådgiver i digital teknologi, og som støttes af Microsoft Services-leveringsteamet, der leverer forudbestemte forretningsresultater for en kunde, der kræver en løsning, som har fokus på teknologi og en platform bestående af cloud, mobilitet og produktivitet.

⇒ **Digital Advisory Digital Ready-pakker:** Et engagement, der ledes af en rådgiver i digital teknologi, som har fokus på forretningsdesign og forandringsproces, så den digitale omstilling kan indgå i kundens forretningsmodeller, der er under udvikling.

⇒ **Afprøvning:** Et engagement, der skaber grundlag for, at kunden kan bedømme, om den foreslåede tekniske løsning kan lade sig gøre. Beviserne kan være i form af fungerende prototyper, dokumenter og design, men er normalt ikke leverancer, der er klar til produktion.

Løsningsplanlægning: Strukturerede engagementer, der hjælper og vejleder dig i implementeringsplanlægningen af udrulning af Microsoft-teknologi i lokale miljøer, cloudmiljøer og hybridmiljøer. Disse serviceydelser kan også omfatte en vurdering af designet, sikkerheden, it-driften eller ændringshåndteringen af dine Microsoft-teknologier som hjælp til planlægningen af implementeringen af din tekniske løsning, så den giver de ønskede resultater. Ved afslutningen af servicen modtager du muligvis en rapport med den tekniske vurdering og en plan til implementering af løsninger.

⇒ **Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** Designet til at hjælpe organisationer med at planlægge effektive udrulninger af Visual Studio. Disse engagementer kan anvendes som en hjælp til at udarbejde en udrulningsplan og strategier til anvendelse af Visual Studio.

⇒ **Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS):** Engagementer, der strækker sig over flere dage, og som omfatter undervisning, demoer og udrulningsplanlægning. De pågældende services kan fokusere på aktivering af Azure-storageløsninger, overførsel af applikationer til Microsoft Azure Infrastructure Services, implementering af Enterprise Mobility, implementering af Microsoft Operations Management Suite eller implementering af udviklings- og testscenarier på virtuelle Microsoft Azure-maskiner.

⇒ **Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** Udrulningsplanlægningsservices, der tilbyder en bred vifte af planlægningsværktøjer og foruddefinerede engagementsaktiviteter, der fokuserer på udrulningen af Office 365, Office eller Windows.

⇒ **Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** Udrulningsservices til implementering af eller opgradering til Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online eller implementering af en ERP (Enterprise Resource Planning)-løsning med Microsoft Dynamics AX.

⇒ **Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):** Disse serviceydelser, der hjælper organisationer med at gøre klar til udrulning af Skype for Business eller Exchange, gør det nemt at planlægge udrulning af arkitektur- og driftsmæssige forhold i forbindelse med Microsoft Skype for Business eller Microsoft Exchange.

⇒ **Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS):** Designet til at hjælpe med at planlægge effektive udrulninger af Systems Center, Windows Server og Hyper-V. Disse engagementer omfatter en bred vifte af

planlægnings-services til opgraderinger, overførsler, hurtigere administration og udrulning af virtualiseringsløsninger samt implementerer samlet enhedsadministration.

✦ **The SQL Server Deployment Planning Services (SSDPS):** Serviceydelserne fås som engagementer, der strækker sig over flere dage, og som fokuserer på aktiviteter som f.eks. opgradering til SQL Server, deploying udrulning af SQL Server Business Intelligence og overførsel til SQL Server.

✦ **SharePoint Deployment Planning Services (SDPS):** Disse serviceydelser fokuserer på levering af planlægningsløsninger til udrulning af SharePoint og SharePoint Online. Du kan f.eks. inkludere planlægning af Office 365 FastTrack, planlægning af løsninger til Project and Portfolio Management (PPM) og planlægning af SharePoint-udrulninger.

✦ **Brugeroplevelse:** Serviceydelser, der leverer en brugeroplevelse til dine branchebaserede applikationer. Du tilbyder ekspertise inden for storyboarding, animationsgrafik, etnografisk forskning, personlig og scenarieanalyse, UX-strategi og -design, visuelt design, udvikling af brugergrænseflader, test af anvendelighed og overvejelser i forbindelse med tilgængelighed.

3.4.2 Implementeringsservices

✦ **Projektledelse:** En serviceydelse, der omfatter ledelse af og kontrol med dit projekt, program eller engagement for at sikre en vellykket levering.

✦ **Løsningsarkitektur:** En serviceydelse, der omfatter arkitektur og design til din løsning, baseret på referencearkitekturer til Microsofts teknologier.

✦ **Løsningslevering:** En serviceydelse, der tilbyder teknisk implementering, herunder udvikling, konfiguration, overførsel, opgradering og udrulning af løsningen, baseret på Microsoft-teknologier og integrationen af disse i kundens miljøer.

3.4.3 Optimeringsservices

✦ **Adoption Services:** Adaptionssupportservices har et udvalg af services til rådighed, der giver dig mulighed for at vurdere din organisations mulighed for at ændre, overvåge og optimere ændringer, der knytter sig til dit køb af Microsoft-teknologi. Adoption Services kan indeholde et eller flere af følgende:

Adoption Scenario Workshop: En ekstern eller lokal workshop over to dage med fremvisning af de bedste fremgangsmåder, der skal sikre øget anvendelse, når det gælder en specifik arbejdsbelastning på online-services. Workshops er tilgængelige for køb på en åben pr.-deltager-basis eller som en dedikeret lukket service til din organisation, som angivet på din serviceordre. Workshops må ikke optages uden udtrykkelig skriftlig tilladelse fra Microsoft.

Adoption Diagnostic: En parathedsvurdering af organisationen med en bedømmelse af, hvor moden den er i forhold til dens eksisterende forandringsledelseskapacitet. Denne eksterne vurdering af organisationen over tre dage udmunder i en rapport over modenheden i kapaciteten samt anbefalinger til forbedringer.

Enhanced Usage Monitoring: Giver en struktur, tilgang og vigtige indikatorer, der kan bruges til at identificere den aktuelle brugstilstand, identificere muligheder for forbedringer for at fremme og overvåge en anvendelse, der kan føre til, at der skabes mere værdi med Microsofts cloudservices.

Adoption Value Planning, Business Outcome Scorecard og Enhanced Usage Monitoring:

Gør det muligt at identificere de forretningsmæssige fordele ved anvendelsen af Microsofts online-services og måle de forretningsmæssige fordele. Det gøres via kvartalsbaseret scorecard sammen med et sæt kontrolpaneler til brug, der gennemgås hver måned.

Evergreen Readiness: En månedlig gennemgang af kommende ændringer i online-services og en plan for at justere og optimere anvendelse og forberede forandring.

➤ **It-serviceadministration:** En række services, der hjælper dig med at udvikle dit ældre it-miljø vha. nye tilgange serviceadministration, som giver mulighed for forbedringer af innovation, fleksibilitet, kvalitet og driftsomkostningerne. Den tidssvarende It-serviceadministration kan leveres via eksterne eller lokale rådgivningssessioner, der hjælper dig med at sikre, at dine processer til overvågning, incidenthåndtering eller helpdesk er optimeret til funktionsmåden i cloudbaserede serviceydelser, når en applikation eller serviceydelse flyttes til skyen.

➤ **Sikkerhedsservices:** Microsofts portefølje af sikkerhedsløsninger omfatter fire fokusområder: cloudsikkerhed og identitet, mobilitet, forbedret beskyttelse af oplysninger og sikker infrastruktur. Sikkerhedsservices hjælper kunder med at forstå, hvordan de kan beskytte og skabe innovation i deres it-infrastruktur, programmer og data, så de kan modstå interne og eksterne trusler.

3.5 Ansvarsfraskrivelser og begrænsninger

Vores levering af serviceydelser er baseret på følgende ansvarsfraskrivelser og begrænsninger:

- Digital Advisory Services består udelukkende af rådgivning og vejledning, og kun vedrørende din indførelse og brug af Microsoft-teknologier.
- Produktlicenser er ikke inkluderet i konsulentytelserne og skal købes separat.
- Digital Advisory Services omfatter ikke produktimplementering, problemløsning eller support til reparation af udstyr, gennemgang af ikke-Microsoft-kildekode eller teknisk eller arkitekturmæssig rådgivning ud over de serviceydelser, der er beskrevet herover.
- I forbindelse med ikke-Microsoft-kildekode er vores services begrænset til analyse af binære data, som f.eks. et procesdump eller en netværksovervågningssporing.
- Hvis der er indgået aftale om besøg af Microsoft Architects eller leveringsteamressourcer, som ikke er forudbetalt, faktureres du for rimelige rejse- og leveomkostninger.

3.6 Dit ansvar

Konsulentengagementets succes og vores forpligtelser og performance er afhængig af din involvering, herunder men ikke begrænset til:

- Tilgængeligheden af dine repræsentanter, IT-medarbejdere og ressourcer, inklusive hardware, software, internettilslutningsmulighed samt kontorplads.
- Din rettidige levering af præcise og fyldestgørende oplysninger, som leveringsteamet anmoder om.
- Adgang til oplysninger om din organisation.
- Rettidig og effektiv udførelse af dine tildelte forpligtelser.
- Rettidige beslutninger og godkendelser fra din ledelse.
- Betaling af påløbne rejseomkostninger for dine medarbejdere eller underleverandører.

4 Supportydelser

Microsoft Unified Support-ydelser (supportydelser) er en bred vifte af supportløsninger til virksomheder, der bidrager til at reducere omkostningerne, øge produktiviteten og anvende teknologi til at realisere nye forretningsmuligheder i alle faser i it-livscyklussen. Supportydelserne omfatter:

- Proaktive serviceydelser er med til at bevare og forbedre din it-infrastrukturens tilstand og selve it-driften.
- Service Delivery Management gør planlægning og implementering nemmere
- Prioriterede 24x7 problemløsningservices giver hurtige svar for at minimere nedetiden

4.1 Sådan køber du support

Supportydelser er tilgængelige som en Grundpakke (med betegnelsen Core-, Advanced- og Performance-support) eller som yderligere services under en eksisterende Supportaftale vha. arbejdsordren for Microsoft Enterprise Services som beskrevet nedenfor.

Element	Beskrivelse
Grundpakke	En kombination af proaktive og reaktive ydelser samt leveringsstyringstjenester, der supporterer de Microsoft-produkter og/eller online-services, der anvendes i din organisation. Fås som Core ("C"), Advanced ("A") og Performance ("P") Supportpakker som anført i dette afsnit. De ydelser, der er inkluderet i Grundpakken, er vist med et "✓" i dette afsnit. Afhængigt af din Grundpakke kan du også være berettiget til bestemte indbyggede, proaktive ydelser, som vil være angivet i din Arbejdsordre. Vi vil i samarbejde med dig definere disse ydelser før aftalestart eller som led i planlægningen af din servicelevering.
Yderligere serviceydelser	Du har mulighed for at føje yderligere supportydelser til din Grundpakke i din Arbejdsordres løbetid. Disse ydelser er vist med et "+" i hele dette afsnit.
Udvidede serviceydelser og løsninger	Du har mulighed for at føje supportydelser, der dækker et bestemt Microsoft-produkt eller kunde-IT-system til din supportgrundpakke i din Arbejdsordres løbetid. Disse ydelser er også vist med et "+" i dette afsnit.

4.2 Beskrivelse af serviceydelser

De elementer, der til sammen udgør din support-pakke, er beskrevet i dette afsnit. Afsnittet indeholder også en liste over serviceydelser, der kan føjes til din Grundpakke eller tilvælges midt i perioden.

4.2.1 Proaktive serviceytelser

Proaktive serviceytelser medvirker til at forbygge problemer i dit Microsoft-miljø og bruges typisk for at sikre tilgængelighed af ressourcer i den pågældende Arbejdsordres løbetid. De følgende Proaktive serviceytelser er enten angivet nedenfor eller beskrevet nærmere på din Arbejdsordre.

Planlægningservices

Typer af planlægningsytelser	Pakke		
	C	A	P
Afprøvning		+	+

+ – Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

🔗 **Afprøvning:** Et engagement, der skaber grundlag for, at kunden kan bedømme, om den foreslåede tekniske løsning kan lade sig gøre. Beviserne kan være i form af fungerende prototyper, dokumenter og design, men er normalt ikke leverancer, der er klar til produktion.

Implementeringsservices.

Typer af implementeringsytelser	Pakke		
	C	A	P
Igangsættelsesservices		+	+

+ – Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

🔗 **Igangsættelsesservices:** Et direkte samarbejde med en Microsoft-tekniker, der hjælper med implementering, migrering, opgradering eller udvikling af funktioner. Dette kan omfatte hjælp til planlægning og validering af afprøvning eller driftsbelastning ved hjælp af Microsoft-produkter.

Vedligeholdelsesservices

Typer af vedligeholdelsesservices	Pakke		
	C	A	P
Vurdering efter behov	✓	✓	✓
Analyse af årsag (Root Cause Analysis)	+	+	+
Vurderingsprogram		+	+
Tilstandstjek		+	+
Offline-vurdering		+	+
Proaktiv overvågning		+	+

Typer af vedligeholdelsesservices	Pakke		
	C	A	P
Proactive Operations Programs (POP)		+	+
Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som en service (RAP as a Service)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus)		+	+

✓ – Inkluderet som en del af din Grundpakke.

⊕ – Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

🔗 **Vurdering efter behov:** Adgang til en onlineplatform til automatisk selv vurdering, der bruger loganalyser til at analysere og vurdere din implementering af Microsoft-teknologi. Vurderinger efter behov omfatter begrænsede teknologier. Brug af denne vurderingstjeneste kræver en aktiv Azure-tjeneste med en tilstrækkelig høj datagrænse, der giver mulighed for at bruge vurderingstjenesten efter behov. I forbindelse med Vurderingen efter behov er en Microsoft-tekniker på stedet (i op til to dage) og en Microsoft-fjerntekniker (i op til én dag) behjælpelig med at analysere dataene og prioritere anbefalinger til afhjælpning ifølge din tjenesteaftale. Vurderinger på stedet er muligvis ikke er tilgængelige i alle geografiske områder.

🔗 **Analyse af årsag (Root Cause Analysis):** Hvis der udtrykkeligt anmodes om det, inden hændelsen afsluttes, foretager vi en struktureret analyse af mulige årsager til et enkeltstående teknisk problem med understøttede teknologier eller en serie af forbundne problemer. Du vil skulle samarbejde med Microsoft-teamet og stille materialer som f.eks. logfiler, netværkssporinger eller andet diagnostisk output til rådighed. Du kan blive opkrævet yderligere betaling for rodårsagsanalyse.

🔗 **Vurderingsprogram:** En vurdering af, om designet, den tekniske implementering, drifts- eller forandringsledelsen i forhold til dine Microsoft-teknologier stemmer overens med de fremgangsmåder, som Microsoft anbefaler. Ved afslutningen af vurderingen arbejder Microsofts ressourcer direkte med dig om at afhjælpe mulige problemer og udarbejder en rapport, der indeholder den tekniske vurdering af dit miljø, hvilket kan omfatte en afhjælpningsplan.

🔗 **Tilstandstjek:** En gennemgang af implementeringen af din Microsoft-teknologi i forhold til vores anbefalede praksis. En Microsoft-tekniker aftaler tilstandskontrollen med dig, udfører gennemgangen, analyserer dataene og afleverer en rapport som afslutning.

🔗 **Offline-vurdering:** En automatiseret vurdering af din implementering af Microsoft-teknologi med data indsamlet eksternt eller af en Microsoft-tekniker på din adresse. De indsamlede data analyseres af Microsoft med værktøjer på stedet, og vi giver dig en komplet rapport med vores resultater og anbefalinger om afhjælpning.

🔗 **Proaktiv overvågning:** Levering af overvågningsværktøjer til den tekniske drift og anbefalinger til finjustering af dine processer til håndtering af serverincidenter. Denne serviceydelse hjælper dig med at oprette hændelsesmatrixer, gennemgå store hændelser og skabe designet for et bæredygtigt teknikerteam.

➤ **Proactive Operations Programs (POP):** En gennemgang udført med dine medarbejdere, af dine planlægnings-, design-, implementerings- eller driftsprocesser i forhold til Microsofts anbefalede praksis. Gennemgangen udføres enten på stedet eller eksternt af en Microsoft-supportmedarbejder.

➤ **Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som en service (RAP as a Service):** En automatiseret vurdering af din implementering af Microsoft-teknologi med fjernindsamlede data. Microsoft analyserer de indsamlede data for at udarbejde en rapport med resultater og anbefalinger til afhjælpning.

➤ **Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus):** RAP as a Service leveres og opfølges med en tilpasset systemoptimeringsworkshop på din placering i op til to dage, der fokuserer på planlægning og overdragelse af viden.

Optimeringsservices

Typer af optimeringsytelser	Pakke		
	C	A	P
Adoption Services			+
Development Focused Services		+	+
It-serviceadministration		+	+
Laboratorieserviceytelser			+
Afhjælpningsytelser		+	+
Sikkerhedsservices		+	+

+ – Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

➤ **Adoption Services:** Adoptionssupportservices har et udvalg af services til rådighed, der giver dig mulighed for at vurdere din organisations mulighed for at ændre, overvåge og optimere ændringer, der knytter sig til dit køb af Microsoft-teknologi. Adoption Services kan indeholde et eller flere af følgende:

➤ **Adoption Scenario Workshop:** En ekstern eller lokal workshop over to dage med fremvisning af de bedste fremgangsmåder, der skal sikre øget anvendelse, når det gælder en specifik arbejdsbelastning på online-services. Workshops er tilgængelige for køb på en åben pr.-deltager-basis eller som en dedikeret lukket service til din organisation, som angivet på din serviceordre. Workshops må ikke optages uden udtrykkelig skriftlig tilladelse fra Microsoft.

➤ **Adoption Diagnostic:** En parathedsvurdering af organisationen med en bedømmelse af, hvor moden den er i forhold til dens eksisterende forandringsledelseskapacitet. Denne eksterne vurdering af organisationen over tre dage udmunder i en rapport over modenheden i kapaciteten samt anbefalinger til forbedringer.

➤ **Enhanced Usage Monitoring:** Giver en struktur, tilgang og vigtige indikatorer, der kan bruges til at identificere den aktuelle brugstilstand, identificere muligheder for forbedringer,

for at fremme og overvåge en anvendelse, der kan føre til, at der skabes mere værdi med Microsofts cloudservices.

🔗 **Adoption Value Planning, Business Outcome Scorecard og Enhanced Usage**

Monitoring: Gør det muligt at identificere de forretningsmæssige fordele ved anvendelsen af Microsofts online-services og måle de forretningsmæssige fordele. Det gøres via kvartalsbaseret scorecard sammen med et sæt kontrolpaneler til brug, der gennemgås hver måned.

🔗 **Evergreen Readiness:** En månedlig gennemgang af kommende ændringer i online-services og en plan for at justere og optimere anvendelse og forberede forandring.

🔗 **Development Focused Services:** Serviceydelser, der hjælper dine medarbejdere med at bygge, implementere og supportere applikationer, der er bygget på Microsoft-teknologier.

🔗 **Serviceindsigt for udviklere:** En årlig vurdering af din applikationsudviklingspraksis for at hjælpe kunderne med rådgivning i den anbefalede praksis til udvikling af applikationer og løsninger på Microsoft-platforme.

🔗 **Supportassistance til udvikling:** Yder hjælp til oprettelse og udvikling af applikationer, der integrerer Microsoft-teknologier på Microsoft-platformen med speciale i Microsoft-udviklingsværktøjer og -teknologier og sælges på timebases som angivet på din Arbejdsordre.

🔗 **It-serviceadministration:** En række services, der hjælper dig med at udvikle dit ældre it-miljø vha. nye tilgange serviceadministration, som giver mulighed for forbedringer af innovation, fleksibilitet, kvalitet og driftsomkostningerne. Den tidssvarende It-serviceadministration kan leveres via eksterne eller lokale rådgivningssessioner, der hjælper dig med at sikre, at dine processer til overvågning, incidenthåndtering eller helpdesk er optimeret til funktionsmåden i cloudbaserede serviceydelser, når en applikation eller serviceydelse flyttes til skyen.

🔗 **Laboratorieserviceydelser:** Hvis det er tilgængeligt i dit geografiske område, kan Microsoft give dig adgang til en laboratoriefunktion, der kan hjælpe dig med produktudvikling, benchmarking, testning, prototypefremstilling og overflytning af aktiviteter til Microsoft-produkter.

🔗 **Afhjælpningsydelser:** Direkte engagement med en Microsoft-tekniker for at se på de forhold, der er identificeret i forbindelse med en Vurderingsserviceydelse. Varigheden af hvert engagement er angivet i dage på din serviceordre og udføres i samarbejde med dine tekniske medarbejdere.

🔗 **Sikkerhedsservices:** Microsofts portefølje af sikkerhedsløsninger omfatter fire fokusområder: cloudsikkerhed og identitet, mobilitet, forbedret beskyttelse af oplysninger og sikker infrastruktur. Sikkerhedsservices hjælper kunder med at forstå, hvordan de kan beskytte og skabe innovation i deres it-infrastruktur, programmer og data, så de kan modstå interne og eksterne trusler.

Uddannelsesserviceydelser

Uddannelsesserviceydelser	Pakke		
	C	A	P
Uddannelse efter behov	✓	✓	✓

Uddannelsesserviceydelser	Pakke		
	C	A	P
Webcasts		✓	✓
Tavleundervisning		+	+
Workshops		+	+

✓ – Inkluderet som en del af din Grundpakke.

⊕ – Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

✦ **Uddannelse efter behov:** Adgang til en onlinesamling af undervisningsmateriale fra en digital platform med et workshop-bibliotek udviklet af Microsoft-supportteknikere.

✦ **Webcasts:** Adgang til uddannelsessessioner, der afholdes af Microsoft og er tilgængelige som en række forskellige support- og Microsoft-teknologiemner leveret via internettet.

✦ **Tavleundervisning:** Korte interaktive serviceydelser, typisk endagssessioner, der dækker produkt- og supportemner i et forelæsnings- og demonstrationsformat, og som leveres af en Microsoft-tekniker enten personligt eller online.

✦ **Workshops:** Tekniske undervisningssessioner på avanceret niveau, tilgængelige som en lang række support- og Microsoft-teknologiemner leveret af en Microsoft-tekniker enten personligt eller online. Workshops kan købes på pr.-deltager-basis eller som en dedikeret levering til din organisation, som angivet på din serviceordre. Workshops må ikke optages uden udtrykkelig skriftlig tilladelse fra Microsoft.

Brugerdefinerede proaktive serviceydelser

Typer af brugerdefinerede proaktive serviceydelser	Pakke		
	C	A	P
Proaktive Servicetilgodehavender	+	+	+
Brugerdefinerede proaktive serviceydelser (vedligeholdelses-, optimerings- og uddannelsesserviceydelser)		+	+

⊕ – Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

✦ **Proaktive Servicetilgodehavender:** Værdien af serviceydelser, der kan ombyttes, vist i tjenestetilgodehavender på din Arbejdsordre. Proaktive Servicetilgodehavender kan ombyttes, eller anvendes, til en eller flere definerede yderligere serviceydelser, som beskrevet ovenfor i dette dokument, til gældende satser som oplyst af din Microsoft Services-repræsentant. Når du har valgt den tilgængelige yderligere serviceydelse fratrækker vi værdien af denne ydelse fra din saldo, rundet op til nærmeste enhed.

✦ **Brugerdefinerede proaktive serviceydelser:** Et defineret engagement med Microsoft-ressourcer om at levere serviceydelser personligt eller online efter kundens anvisninger, som ikke ellers er beskrevet i dette dokument. Disse engagementer omfatter vedligeholdelses-, optimerings- og uddannelsesserviceydelser.

4.2.2 Reaktive serviceydelser

Reaktive serviceydelser medvirker til at løse problemer i dit Microsoft-miljø og afregnes typisk efter forbrug. Følgende reaktive serviceydelser er inkluderet efter behov for aktuelt understøttede Microsoft-produkter og -online-serviceydelser, medmindre andet fremgår af din Arbejdsordre.

Typer af reaktive serviceydelser	Pakke		
	C	A	P
Rådgivningssupport	✓	✓	✓
Problemløsningssupport	✓	✓	✓
Eskaleringsstyring	✓	✓	✓
Udvidet hotfix-support		✓	✓
Support på stedet		+	+

✓ – Inkluderet som en del af Grundpakken.

+ = Dette er en yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

🔗 **Rådgivningssupport:** Kortvarig telefonbaseret rådgivning (begrænset til seks timer eller mindre) og support i forbindelse med uforudsete problemer for IT-medarbejdere. Rådgivningsservice kan omfatte rådgivning, vejledning og videregivelse af viden, der har til formål at hjælpe dig med at installere og implementere Microsoft-teknologier på måder, der forebygger almindeligt forekommende problemer, og som kan nedsætte sandsynligheden for systemafbrydelser. Arkitektur, udvikling af løsninger og kundetilpasningsscenarier er ikke omfattet af denne Rådgivningsservice.

🔗 **Problemløsningssupport:** Denne assistance til problemer med specifikke symptomer, der er opstået under brugen af Microsoft-produkter, inkluderer fejlfinding af et specifikt problem, fejlmeddelelse eller funktionalitet, der ikke fungerer efter hensigten, for Microsoft-produkter. Hændelser kan enten iværksættes via telefon eller indsendes via nettet. Definition af Niveau og Microsofts anslåede indledende svartider er angivet i tabellerne over hændelses svar nedenfor.

På din anmodning kan vi samarbejde med tredjemands leverandører af teknologi for at medvirke til at løse komplekse problemer med interoperabilitet af produkter fra flere leverandører, men det er tredjemandens ansvar at supportere sit produkt.

Incidentens Niveau fastsætter Microsofts svarniveau og indledende estimerede svartider samt dit ansvar. Du er ansvarlig for beskrivelse af forretningsindflydelsen for din organisation, og Microsoft vil tildele det relevante Niveau i samråd med os. Du kan anmode om ændring af Niveau når som helst i en hændelsesperiode, hvis forretningsindflydelsen kræver det.

Svar på Core-supporthændelse

Core-support	Niveau og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
Moderat forretningsindflydelse	- Moderat tab eller serviceforringelse, men arbejdet kan fortsætte på nedsat niveau - Behov for assistance inden for otte timer	- Første svar på opkald i løbet af otte timer eller mindre i arbejdstiden¹ - Kun indsats i arbejdstiden¹ - Indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, på anmodning²	- Nøjagtige kontaktoplysninger om sagsejeren - Reaktion inden for 24 timer - Hvis der er anmodet om indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, skal du allokere de relevante ressourcer, som er nødvendige for denne indsats²
Kritisk forretningsindflydelse	- Tab af en central forretningsproces, og arbejdet kan ikke fortsætte på rimelig vis - Behov for assistance inden for én time	- Første svar på opkald i løbet af én time eller mindre - Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen²	Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen²

¹ Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, eksklusive helligdage og weekender. Arbejdstiderne kan variere en anelse i dit land.

² Vi kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis du ikke kan levere de relevante ressourcer eller svar, som er nødvendige for den løbende problemløsningsindsats.

Svar på Advanced-supporthændelse

Advanced-support	Niveau og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
Moderat forretningsindflydelse	Moderat tab eller serviceforringelse, men arbejdet kan fortsætte på nedsat niveau	Første svar på opkald i løbet af fire timer eller mindre i arbejdstiden¹	Nøjagtige kontaktoplysninger om sagsejeren

Advanced-support	Niveau og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
	Behov for assistance inden for fire timer	- Kun indsats i arbejdstiden¹ - Indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, på anmodning²	- Reaktion inden for 24 timer - Hvis der er anmodet om indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, skal du allokere de relevante ressourcer, som er nødvendige for denne indsats²
Kritisk forretningsindflydelse	- Tab af en central forretningsproces, og arbejdet kan ikke fortsætte på rimelig vis - Behov for assistance inden for én time	- Første svar på opkald i løbet af én time eller mindre - Krisesituationsmanager udpeget efter fire timer - Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen²	- Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen² - Adgang og svar fra den ansvarlige for ændring af kontrol inden for fire arbejdstimer

¹ Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, eksklusive helligdage og weekender. Arbejdstiderne kan variere en anelse i dit land.

² Vi kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis du ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør os i stand til at fortsætte vores indsats i problemløsningen.

Svar på Performance-supporthændelse

Performance-support	Niveau og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
Moderat forretningsindflydelse	- Moderat tab eller serviceforringelse, men arbejdet kan fortsætte på nedsat niveau - Behov for assistance inden for fire timer	- Første svar på opkald i løbet af fire timer eller mindre i arbejdstiden¹ - Kun indsats i arbejdstiden¹ - Indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, på anmodning²	Hvis der er anmodet om indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, skal du allokere de relevante ressourcer, som er nødvendige for denne indsats²

Performance-support	Niveau og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
Kritisk forretningsindflydelse	• Tab af en central forretningsproces, og arbejdet kan ikke fortsætte på rimelig vis • Behov for assistance inden for 30 minutter	• Første svar på opkald i løbet af 30 minutter eller mindre • Krisesituationsmanager udpeget i løbet af 30 minutter eller mindre • Ressourcer på din adresse efter 24 timer, med kundeaftale • Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen² • Adgang til Microsofts erfarne specialister og hurtig eskalering til produktteams hos Microsoft³ • Underretning af vores senior-ledere om nødvendigt	• Passende kommunikation med dine senior-ledere på vores anmodning • Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen² • Hurtig adgang og svar

¹ Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, eksklusive helligdage og weekender. Arbejdstiderne kan variere en anelse i dit land.

² Vi kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis du ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør os i stand til at fortsætte vores indsats i problemløsningen

³ Ikke tilgængelig på alle supportsteder eller for alle Microsoft-teknologier.

Eskaleringsstyring: Eskalering giver overblik over supporthændelser for at opnå en rettidig løsning og support af høj kvalitet. Nedenfor er vist de eskaleringsstyringsservices, der tilbydes i den tilsvarende Grundpakke-support:

Core-support: For hændelser med moderat og kritisk Niveau er serviceydelsen tilgængelig på kundens anmodning inden for normal arbejdstid fra en pulje af servicere ressourcer. Disse ressourcer kan også informere om eskaleringsopdateringer på anmodning.

Advanced- og Performance-support: For hændelser med moderat Niveau er serviceydelsen tilgængelig på kundens anmodning inden for normal arbejdstid til servicere ressourcen fra puljen, der også kan informere om eskaleringsopdateringer på anmodning.

For hændelser med kritisk Niveau iværksættes der automatisk en forbedret eskaleringsproces. Denne proces iværksættes efter fire timer for Advanced-support og straks for Performance-support, og hvis den normale forretningsfunktion ikke er genetableret, efter at problemet er blevet tildelt et supportniveau. Problemet overdrages derefter til en Kriesituationsmanager, som er ansvarlig for at sikre løbende teknisk fremdrift i problemløsningen, give dig statusopdateringer og udarbejde en handlingsplan.

🔗 **Udvidet hotfix-support:** Med Udvidet hotfix-support kan du anmode om ikke-sikkerhedsrelaterede hotfixes for udvalgte Microsoft-produkter, der har påbegyndt den Forlængede supportperiode, som defineret på <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Servicespecifikke forudsætninger og begrænsninger:

- Udvidet hotfix-support er begrænset til følgende produkter/produkttyper:
 - Applikationer: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Server: BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
 - Systemer: Windows-klient, Windows underliggende operativsystemer
- Selvom vi bruger kommercielt rimelige bestræbelser på at besvare dine anmodninger om ikke-sikkerhedsmæssige hotfixes, anerkender du, at der kan være situationer, hvor en hotfix ikke kan oprettes eller leveres.
- Hotfixes er designet til at tage vare på dit specifikke problem og er ikke regressionstestet.
- Hotfixes må ikke distribueres til ikke-tilknyttede tredjemænd uden vores skriftlige samtykke.
- Leveringstider for hotfixes til ikke-engelske versioner kan variere, og der kan forekomme oversættelsesvederlag.
- Vi leverer ikke ekstra funktioner, funktionalitet, opdateringer eller designændringer. Vi ser kun på problemer for et udvalgt produkt, der får det til at bryde ned, miste data eller på anden vis materielt afviger fra produktets dokumenterede funktionalitet.

🔗 **Support på stedet:** Advanced- og Performance-support giver reaktiv support på stedet på din lokalitet. Denne serviceydelse afhænger af tilgængeligheden af Microsofts ressourcer og kræver en ekstra betaling pr. besøg på stedet.

4.2.3 Serviceleveringsstyring

Serviceleveringsstyring (SDM) er inkluderet i dine supportserviceydelser, medmindre andet fremgår heri eller af din Arbejdsordre, og fastlagt af de supporttydelser i Grundpakken, du køber. Yderligere leveringsstyringstjenester vil blive tilføjet ved køb af yderligere serviceydelser eller Udvidede serviceydelser og løsninger.

Core-support: SDM-serviceydelser leveres digitalt eller koordineres af ressourcer fra en pulje af ressourcer.

Advanced- og Performance-support: SDM-serviceydelser koordineres og iværksættes af en udpeget serviceansvarlig, også kaldet en teknisk account manager (TAM). Denne udpegede ressource kan arbejde eksternt eller på stedet på din placering. Visse serviceydelser kan også leveres digitalt.

Performance-support: Hvis Supportteknologirådgivningstjenester (STA) er inkluderet som en del af Performance-support, kan du vælge én cloud- eller sikkerhedsarbejdsmængde på listen i dette dokument.

Oplysninger om omfanget af serviceleveringsstyring

Følgende SDM-serviceydelser er tilgængelige som fastlagt for den købte Grundpakke:

Typer af serviceleveringsstyringstjenester	Pakke		
	C	A	P
Supportopstart	✓	✓	✓
Gennemgang af operative tjenester		✓	✓
Planlægning af servicekonto	✓	✓	✓
Serviceprogramstyring	✓	✓	✓
Gennemgang af anvendelsen af cloudservices		✓	✓
Rådgivning om Microsoft-produkter, -service og sikkerhedsopdateringer		✓	✓
Add-on til serviceleveringsstyring		+	+
Styring af onsiteservicelevering		+	+

✓ – Inkluderet som en del af Grundpakken.

+ – En yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

Supportopstart:

Core-support: Supportopstart er tilgængelig på anmodning og giver et indledende overblik over de supporttydelser, der er inkluderet i din Grundpakke, samt eventuelle yderligere serviceydelser, du har tilkøbt, og de ydelser, du har mulighed for at købe fremover.

Advanced- og Performance-support: Supportopstart giver et indledende overblik over de supporttydelser, der er inkluderet i din Grundpakke, samt eventuelle yderligere serviceydelser, du har tilkøbt, og de ydelser, du har mulighed for at købe fremover. Desuden kan vi drøfte, hvordan Microsoft skal samarbejde med dine teams, og kan foretage en undersøgelse for at udpege projektere til fremtidig planlægning og gennemgange.

Gennemgang af operative tjenester: For Advanced- og Performance-support består denne SDM-styrede, strategiske planlægning og gennemgang i samtaler med projektere vedrørende vigtige teknologiunderstøttede prioriteter i virksomheden.

Planlægning af servicekonto:

Core-support: Én gang i kvartalet udfører vi en gennemgang på grundlag af din organisations supportplananvendelse, hvor vi vejleder om brug af fordelene i supportplanen og giver oplysninger om yderligere, tilgængelige services. Denne ydelse er tilgængelig på anmodning.

Advanced- og Performance-support: Vi planlægger i samarbejde med dig brugen af de serviceydelser, der er inkluderet i din Grundpakke-support, og identificerer, planlægger og forbereder køb af yderligere serviceydelser efter behov.

Serviceprogramstyring:

Core-support: Denne ydelse er tilgængelig på anmodning og kan indeholde en gennemgang af planlagte og købte serviceydelser samt hjælp til planlægning og udfasning af afsluttede serviceydelser.

Advanced- og Performance-support: Programstyring indbefatter, at din serviceansvarlige fører tilsyn med dine serviceydelser, herunder leveringen og fremdriften af købte proaktive serviceydelser, planlægning af og udarbejdelse af en tidsplan for Microsofts tekniske ressourcer, overvågning af serviceleveringen og udfasning af afsluttede serviceydelser.

Gennemgang af anvendelsen af cloudservices: Som Microsoft-kunde med cloudservices og Advanced- eller Performance-support hjælper vi dig med at identificere muligheder for at udnytte de funktioner, der er inkluderet i dine tjenester, for at fremskynde implementeringen, anvendelsen og den realiserede værdi af Microsoft Cloud-teknologier.

Rådgivning om Microsoft-produkter, -service og sikkerhedsopdateringer: Som Microsoft-softwarekunde med cloudservices og Advanced- eller Performance-support vil du modtage information om kommende vigtige funktioner og ændringer til produkter og tjenester samt sikkerhedsbulletiner for Microsoft-teknologier.

➦ **Add-on til serviceleveringsstyring:** Som kunde med Advanced- eller Performance-support kan du vælge at tilkøbe ekstra, kundetilpassede SDM-ressourcer, der leverer serviceleveringsstyringstjenester som en del af et forhåndsdefineret arbejdsomfang, der ikke er beskrevet i detaljer i dette dokument. Disse ressourcer kan arbejde eksternt eller på stedet på din placering. Denne serviceydelse afhænger også af Microsofts ressourcetilgængelighed.

➦ **Styring af onsiteservicelevering:** Som kunde med Advanced- eller Performance-support kan du anmode om, at din serviceansvarlige aflægger besøg på stedet, hvilket kan kræve en yderligere betaling pr. besøg. Denne serviceydelse afhænger af Microsofts ressourcetilgængelighed.

Oplysninger om omfanget af supportteknologirådgivning

Support Technology Advisor (STA) er din udpegede tekniske rådgiver, der understøtter anvendelsen og sikkerheden af cloudservices ved at bygge bro mellem virksomhedens behov og resultater og de tekniske muligheder. Denne rådgiver er tilgængelig med Performance-support og kan omfatte:

Virksomhedstilpasset planlægning: STA'en skaber grobund for strategiske drøftelser ved at koble de teknologiske muligheder sammen med virksomhedens resultater og målsætninger, afholder planlægningsmøder og følger op for at sikre, at dine cloudservices passer til virksomhedens prioriteter.

Implementeringsservices: STA'en identificerer i samarbejde med dig din primære arbejdsbelastning (cloud- eller sikkerhedsmæssigt) og hjælper dig med at udvikle en succesplan som afsæt for planlægningsrådgivning og implementering af tjenester for at sikre, at dit miljø kører problemfrit.

Skræddersyet support: STA'en udarbejder en tilpasset supportplan for dine serviceydelser, der er skræddersyet til dine specifikke forretningsmæssige behov. Ved at klarlægge dine mål og dit miljø kan rådgiveren bidrage til at høste større værdi af dine teknologiinvesteringer og assistere med ekspertlederskab og -anbefalinger for at hjælpe med at realisere din virksomheds mål for sine cloudservices.

4.3 Udvidede serviceydelser og løsninger

Foruden de serviceydelser, der leveres som en del af Grundpakken eller de yderligere serviceydelser, kan følgende ekstra udvidede serviceydelser og løsninger tilkøbes. Der er mulighed for at tilkøbe ekstra udvidede serviceydelser og løsninger mod et ekstra vederlag, og disse er defineret i et Bilag, der henvises til i din Arbejdsordre.

Ydelse	Pakke		
	C	A	P
Udpegede Supportteknikere		+¹	+
Rapid Response		+	+
Kundesupport		+	+
Udviklere – Advanced		+¹	+¹
Udviklere – Performance			+
Driftskritisk Support			+

+ – En yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

+¹ – En yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes op til en fast maksimumsgrænse.

4.3.1 Udpegede Supportteknikere

🔗 **Udpegede Supportteknikere (DSE):** DSE-serviceydelser kan købes som foruddefinerede tilbud eller som et brugerdefineret timetal, der kan bruges til at levere foruddefinerede, proaktive serviceydelser.

Når DSE-serviceydelser købes som timer, bliver de fratrullet dit samlede timeantal, efterhånden som de bliver anvendt og leveret, og fratrullet baseret på timeantallet svarende til katalogprisen.

Foruddefinerede DSE-serviceydelser er skræddersyede til dit miljø og hjælper dig med at nå det ønskede resultat. Disse tilbud kan fokusere på områder som Office 365, Azure IaaS, Cybersikkerhed og Dynamics 365 og omfatte påkrævede indbyggede, foruddefinerede, proaktive serviceydelser.

Fokusområderne for DSE-serviceydelserne er:

- At hjælpe med at opretholde en dybdegående viden om dine aktuelle og fremtidige forretningsbehov samt konfiguration af dit informationsteknologimiljø for at optimere ydeevnen
- Proaktivt at dokumentere anbefalinger om brugen af leverancer relateret til supporttjenester (f.eks. gennemgang af supportevnen, tilstandstjek, workshops og risikovurderingsprogrammer)
- Hjælp til dig med at foretage dine implementerings- og driftsaktiviteter i overensstemmelse med dine planlagte og aktuelle implementeringer af Microsoft-teknologier.
- At forbedre dit it-personales tekniske og driftsmæssige færdigheder
- At udvikle og implementere strategier som hjælp til at forebygge fremtidige hændelser og til at øge systemtilgængeligheden af dine omfattede Microsoft-teknologier

At hjælpe med at finde rodårsagen til tilbagevendende hændelser og komme med anbefalinger til forebyggelse af yderligere afbrydelser i de pågældende Microsoft-teknologier.

Uanset hvordan DSE tilkøbes, allokeres, prioriteres og udpeges ressourcer baseret på aftalen mellem parterne under det indledende møde og dokumenteres som en del af din serviceleveringsplan.

Servicespecifikke forudsætninger og begrænsninger

- For Advanced-support er DSE begrænset til et køb på højst 1600 timer.
- DSE-serviceydelser er tilgængelige inden for normal arbejdstid (kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, eksklusive helligdage og weekender).
- DSE-serviceydelser understøtter de specifikke Microsoft-produkter og -teknologier, der er valgt af dig og angivet i din Arbejdsordre.
- DSE-serviceydelser leveres til et enkelt supportsted på det angivne supportsted, der er identificeret i din Arbejdsordre.

4.3.2 Rapid Response

🔗 **Rapid Response:** Rapid Response yder accelereret reaktiv support til dine cloudservices ved at sende supporthændelser videre til tekniske eksperter og om nødvendigt oprette en eskaleringsvej til de teams, der er ansvarlige for driften af cloudservices.

For at modtage Rapid Response-ydelser for dine Microsoft Azure-komponenter skal du indsende en hændelse via den pågældende cloudserviceportal. Din anmodning om problemløsningssupport (PRS) bliver sendt direkte til en Rapid Response supportkø, som består af et udpeget hold af teknikere med ekspertise inden for cloudservices.

Svartiderne for problemløsningssupport for dine Azure-komponenter fremgår af tabellen nedenfor og træder i stedet for de forventede svartider for Grundpakke-support.

Rapid Response	Niveau og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
Kritisk forretningsindflydelse	• Tab af en central forretningsproces, og arbejdet kan ikke fortsætte på rimelig vis • Behov for assistance inden for 15 minutter	• Første svar på opkald i løbet af 15 minutter eller mindre¹ • Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen³ • Adgang til Microsofts erfarne specialister² • Hurtig eskalering til teamene med ansvar for driften af	• Passende kommunikation med dine senior-ledere på vores anmodning • Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen³ • Hurtig adgang og svar

Rapid Response	Niveau og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
		cloudservices hos Microsoft Underretning af vores senior-ledere om nødvendigt	

¹ Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, eksklusiv helligdage og weekender. Arbejdstiderne kan variere en anelse i dit land.

² Rapid Response-problemløsningssupport er kun tilgængelig på engelsk.

³ Vi kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis du ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør os i stand til at fortsætte vores indsats i problemløsningen

4.3.3 Kundesupport

🔗 **Kundesupport:** Kundesupport giver begrænset, vedvarende support for et bestemt antal produkter og servicepakker, der har nået enden af deres levetid som defineret i Microsofts virksomhedssupportpolitik på <http://support.microsoft.com/lifecycle>. De produkter, versioner eller servicepakker, du har købt kundesupport til, er tilgængelige mod et ekstra vederlag og er defineret i din Arbejdsordre.

Vederlag for Kundesupportprogrammer bliver beregnet, som hvis du tilmeldte dig den første dag, Kundesupportprogrammet var tilgængeligt (hvis f.eks. Kundesupport for SQL Server 2005 SP4 blev tilgængelig den 13. april 2016, men du først tilmeldte dig den 13. oktober 2016, så beregnes programvederlaget med tilbagevirkende kraft fra startdatoen den 12. april 2016). Tilmeldingsvederlag for Kundesupport tilbagebetales ikke, og kan ikke overføres mellem Kundesupport - Standard og Kundesupport Essentials.

Servicespecifikke forudsætninger og begrænsninger

- Du skal have en gældende serviceaftale for Microsoft Unified Support til at støtte en anmodning om Kundesupporttjenester eller anmode om en hotfix. Hvis din serviceaftale for Microsoft Unified Support udløber eller opsiges, afbrydes Kundesupporten den samme dag.
- Du skal installere og køre den nyeste servicepakke for de tilmeldte produkter, der er angivet på din serviceordre, før du kan modtage Kundesupport.
- For at modtage Kundesupport for det eller de tilmeldte produkter og adgang til sikkerhedsbulletiner og -opdateringer skal du levere en detaljeret migreringsplan med antal enheder/forekomster, kvartalsmæssige installationsmilepæle og en dato for fuldførelse af migreringen. Hvis denne migreringsplan ikke leveres, kan det medføre, at du ikke kan få adgang til leverancer af brugerdefineret support.
- I forbindelse med brugerdefineret support betegnes en enhed som en forekomst, fysisk eller virtuel, hvorpå kunden ønsker at installere en sikkerhedsopdatering til et bestemt produkt. Antallet af enheder eller forekomster skal være lig med det antal gange, sikkerhedsopdateringen, eller hotfixet, installeres, og ikke antallet af fysiske enheder.
- Brugerdefineret support er tilgængelig for dig på det eller de supportsteder, der er angivet i din Arbejdsordre, hvis supportstedet er inkluderet i dit samlede antal enheder og forekomster.

- Medmindre andet er aftalt skriftligt, omfatter Kundesupport kun engelske versioner af de tilmeldte produkter. Hvis begge parter er enige om ikke-engelsk support, kan supporttider blive forlænget for at muliggøre oversættelse (for hvilken oversættelsesvederlag kan forekomme).
- De sikkerhedsopdateringer, der er inkluderet i tilmeldingsvederlaget, afgøres af den købte type brugerdefineret support samt det tilmeldte produkt som beskrevet i det følgende:
 - **Kundesupport – Standard:** Giver support på produkter med supportslutdatoer *før* 1. januar 2010 og omfatter opdateringer for sikkerhedsrisici defineret af Microsoft Security Response Center (MSRC) som kritisk eller vigtig.
 - **Kundesupport – Standard:** Giver support på produkter med supportslutdatoer *efter* 1. januar 2010 og omfatter opdateringer for sikkerhedsrisici defineret af MSRC som kritisk. For et yderligere vederlag kan du købe sikkerhedsopdateringer til risici, som MSRC har vurderet som Vigtig.
 - **Kundesupport – Essentials:** Giver mulighed for at købe sikkerhedsopdateringer, som MSRC har vurderet som kritisk, mod et ekstra vederlag pr. opdatering pr. enhed. Sikkerhedsopdateringer, der vurderes som vigtige, er ikke tilgængelige.
- Kundesupport købes på årsbasis med faste programdatoer, der er tilpasset produktets livscyklus for Kundesupport. Medmindre andet er angivet, er et kvartal minimumsløbetiden for Kundesupport. Kunder kan framelde sig Kundesupport på kvartalsbasis med minimum 14 dages varsel før næste faktureringsdato.
- Ikke-sikkerhedsmæssige hotfixes (f.eks. problemer med tidszoner eller sommertid) er muligvis også tilgængelige mod et ekstra vederlag.
- Hotfixes og Sikkerhedsopdateringer udsendt af Microsoft til dig er kun til intern brug, som inkluderer brug i hostede miljøer til din direkte fordel, og må ikke distribueres til tredjemand.
- Du kan bede om adgang til sikkerhedsopdatering og ikke-sikkerhedsmæssige hotfixes, hvor det er relevant, til navngivne kontakter, der er udpeget af dig. Du accepterer at give os besked om ændringer i den eller disse udpegede kontakter. Sikkerhedsopdateringer og hotfixes må ikke distribueres til ikke-koncernforbundne tredjemænd uden vores skriftlige samtykke.
- Kundesupport inkluderer ikke muligheden for at anmode om ekstra funktioner, funktionalitets- eller designændringer eller garantisupport.
- Selvom vi bruger kommercielt rimelige bestræbelser på at besvare dine anmodninger om hotfixes, anerkender du, at der kan være situationer, hvor en sikkerhedsopdatering eller et ikke-sikkerhedsrelateret hotfix, herunder kritiske og vigtige sikkerhedsopdateringer, ikke kan oprettes eller leveres.
- Hvis du køber brugerdefineret support direkte fra Microsoft, må du anvende de ikke-sikkerhedsrelaterede hotfixes og sikkerhedsopdateringerne på det eller de gældende tilmeldte produkter, herunder det eller de tilmeldte produkter der er anskaffet gennem Microsoft Volumenlicens eller gennem Microsoft Service Provider License Agreement.
- Alle anmodninger om Problemløsningssupport skal indsendes telefonisk til dine udpegede kontaktpersoner.
- Adgang til Microsofts ressourcer til udskiftning af Sikkerhedsopdateringer eller ikke-sikkerhedsrelaterede Hotfixes er kun til rådighed i nærværende Kundesupportaftales løbetid.

Det kræver fornyet tilmelding at få adgang til Microsofts ressourcer igen, herunder udskiftning af Sikkerhedsopdateringer eller ikke-sikkerhedsrelaterede Hotfixes, der er blevet downloadet, mens tilmeldingen til Kundesupport var gældende, men efterfølgende blev mistet, ødelagt eller gjort ubrugelige efter, at tilmeldingsaftalens løbetid er udløbet.

4.3.4 Support til udviklere

Support til udviklere er langsigtet teknisk support baseret på dybdegående kendskab til cloudteknologi og teknisk viden i hele applikationsudviklingens livscyklus for udviklere, der udvikler, implementerer og supportere applikationer på Microsofts platform.

En Application Development Manager (ADM) fungerer som primær kontaktperson og har fokus på at yde strategisk rådgivning om udviklings- og testmetoder og om udviklingsmæssige problemer, der måtte opstå under brug af Microsoft-produkter. ADM'en samarbejder med flere forskellige ressourcer hos Microsoft for at opfylde kundens krav.

Som led i din supportaftale har du mulighed for at købe følgende udviklingsløsninger:

🔗 **Udviklere – Advanced**

Advanced-support for udviklere, som er tilgængelig for Advanced- og Performance-support, giver målrettede løsninger til bestemte behov inden for applikationsudvikling, herunder modernisering af applikationer, vurderinger af Internet of Things (IoT), ALM-/DevOps-løsninger, uddannelse og testning. Det er det anbefalede supportniveau for kunder, der kræver specialiseret udviklingssupport inden for en række forskellige områder eller emner i udviklingslivscyklussen.

Minimumsengagementet udgør 320 ADM-timer (Application Development Manager). Mindre, kundetilpassede engagementer kan udarbejdes efter særlig anmodning. Advanced-support til udviklere har et loft på 800 ADM-timer.

🔗 **Udviklere – Performance**

Performance-support for udviklere, som er tilgængelig for Performance-support, giver omfattende support i hele applikationsudviklingens livscyklus, giver kunder cloudarkitektur, sårbarhedsvurderinger, ALM-/DevOps-løsninger, sikkerhedsudviklingslivscyklus, kodegennemgang, ydeevne og overvågning, modernisering af applikationer, implementering og administration af Internet of Things (IoT), uddannelse og testning. Det er det anbefalede supportniveau for kunder, der kræver komplet udviklingssupport til virksomhedens kritiske samt komplekse udviklingsmiljøer.

Performance-support til udviklere – har et minimumsengagementet på 800 ADM-timer. Mindre, kundetilpassede engagementer kan udarbejdes efter særlig anmodning.

4.3.5 Driftskritisk Support

🔗 **Driftskritisk Support:** Giver et højere supportniveau for et defineret udvalg af Microsoft-produkter og Onlinetjenester, der udgør en del af din driftskritiske arbejdsbelastningsløsning som angivet i din Arbejdsordre. Driftskritisk Support giver et tilpasset program med supporttydelser, der tilgængeligt mod et yderligere vederlag og er defineret i et Bilag, der henvises til i din Arbejdsordre.

4.4 Yderligere vilkår og betingelser

Microsoft Unified Support-tydelser leveres i henhold til følgende forudsætninger og antagelser.

- Alle serviceydelser leveres fra eksternt hold til dine lokaliteter i det land, der er angivet i din Arbejdsordre, medmindre andet er angivet skriftligt. Arbejdsordren beskriver de serviceydelser, der ydes i dit definerede supportland.
- Alle serviceydelser leveres på det sprog, der tales på Microsofts servicelokalitet, der leverer disse serviceydelser, eller på engelsk, medmindre andet er aftalt skriftligt.
- Vi yder support på alle versioner af kommercielt udgivne og generelt tilgængelige Microsoft-softwareprodukter og Onlinetjenester, som du har købt, og som er angivet i Produktvilkårene, der udgives af Microsoft fra tid til anden på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller på en anden side, som Microsoft angiver), medmindre andet er angivet i en Arbejdsordre, et Bilag til denne Beskrivelse af Support- og Konsulenttydelser eller specifikt er ekskluderet på din onlinesupportportal på <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Support på foreløbige versioner og betaprojekter ydes ikke, medmindre andet er angivet i et vedhæftet bilag.
- Alle serviceydelser, inklusive alle yderligere serviceydelser købt i en Arbejdsordres Gyldighedsperiode, mistes, hvis de ikke benyttes i den pågældende Arbejdsordres Gyldighedsperiode.
- Planlægning af serviceydelser er afhængig af tilgængeligheden af ressourcer og workshops kan blive annulleret, hvis minimumsregistreringsantallet ikke er opnået.
- Vi kan på din anmodning opnå adgang til dit system via en fjernforbindelse for at analysere problemer. Vores personale vil kun opnå adgang til de systemer, du har godkendt. For at udnytte fjernforbindelseshjælp skal du forsyne os med den relevante adgang og nødvendigt udstyr.
- Visse services kan medføre krav om, at vi skal opbevare, behandle og have adgang til dine kundedata. Når vi gør det, bruger vi Microsoft-godkendte teknologier, der overholder vores politikker og processer for databeskyttelse. Hvis du beder om, at vi bruger teknologier, som Microsoft ikke har godkendt, forstår og accepterer du, at du er eneansvarlig for integriteten og sikkerheden af dine kundedata, og at Microsoft ikke påtager sig noget ansvar i forbindelse med brugen af teknologier, som Microsoft ikke har godkendt.
- Hvis du anmoder om annullering af en tidligere planlagt service, kan Microsoft vælge at fraregne et annulleringsvederlag på op til 100 % af serviceprisen, hvis annulleringen eller den ændrede tidsplan sker medmindre end 14 dages varsel i forhold til den første leveringsdag.
- Når du køber yderligere serviceydelser, kan vi kræve inkludering af serviceleveringsstyring for at muliggøre leveringen.
- Hvis du har bestilt én type serviceydelse og ønsker at ændre den til en anden serviceydelse, kan du anvende en tilsvarende værdi på en anden serviceydelse i din Grundpakke, hvis den er tilgængelig, og det er blevet aftalt med din serviceansvarlige.
- Den tilsvarende værdi af dine Software Assurance-fordelshændelser kan konverteres og anvendes til at nedbringe gebyret for Grundpakken som angivet i din gældende Arbejdsordre. Du kan også konvertere Software Assurance-fordelshændelser til Udpegede Supportteknikerydelser. Efter 30 dage forbeholder vi os ret til at fakturere dig for den tilsvarende værdi af en eventuel manko på Software Assurance-fordelshændelser, hvor du har bekræftet, at der skal ske en konvertering til kvalificerede Microsoft Unified Support-ydelser, som det fremgår af din Arbejdsordre.

- Det er ikke sikkert, at alle yderligere serviceytelser er tilgængelige i dit land. Kontakt din serviceansvarlige for yderligere detaljer.
- Supportytelser er begrænset til rådgivning og vejledning relateret til kode, der ejes af dig eller af Microsoft.
- Du accepterer, at den eneste ikke-Microsoft-kode, du giver os adgang til, er kode, du ejer.
- Support leverer ikke kode af nogen art, med undtagelse af eksempelkode.
- Der kan være minimumskrav til platformen for de købte services.
- Det er ikke sikkert, at serviceytelserne bliver leveret via dine kunder.
- Hvis du har en Pakke, der er baseret på Advanced- eller Performance-support, hvor der er indgået aftale om besøg på stedet, som ikke er forudbetalt, faktureres du for rimelige rejse- og levetidsomkostninger.

Yderligere forudsætninger og antagelser kan angives i relevante Bilag.

4.5 Dit ansvar

Optimering af fordelene ved dine Microsoft Unified Support-ytelser er betinget af, at du opfylder følgende forpligtelser foruden de, der er angivet i relevante Bilag. Hvis følgende forpligtelser ikke opfyldes, kan det medføre serviceforsinkelser.

- Du skal udpege en supportserviceadministrator ved navn, der vil være ansvarlig for at lede dit team og styre alle dine supportaktiviteter og interne procedurer for indsendelse af supportanmodninger for supporthændelser til os.
- Afhængigt af din Grundpakke som beskrevet nedenfor kan du udpege navngivne kontaktpersoner for reaktiv support, der kan oprette supportanmodninger via Microsofts supportwebsted eller pr. telefon. Dine administratorer af cloudservices kan også indsende anmodninger om cloud-support via de gældende supportportaler.
 - Core-support – Op til fem (5) navngivne kontaktpersoner
 - Advanced-support – Op til tyve (20) navngivne kontaktpersoner
 - Performance-support – Op til tredive (30) navngivne kontaktpersoner
- Foruden din supportserviceadministrator, udpegede, navngivne kontaktpersoner for reaktiv support og bemyndigede cloud-administratorer kan du købe yderligere navngivne kontaktpersoner op til nedenstående maksimum for antallet af yderligere navngivne kontaktpersoner, der vil være bemyndiget til at oprette supportanmodninger. Yderligere kontaktpersoner kan købes op til følgende maksimumsgrænser:
 - Core-support – Op til yderligere fem (5) navngivne kontaktpersoner
 - Advanced-support – Op til yderligere tyve (20) navngivne kontaktpersoner
 - Performance-support – Op til yderligere tredive (30) navngivne kontaktpersoner
- Når du indsender en anmodning om servicering, skal dine kontaktpersoner for reaktiv support have en grundlæggende forståelse af det pågældende problem samt være i stand til at genskabe problemet for at hjælpe Microsoft med at diagnosticere og prioritere problemet. Disse personer skal også have indsigt i de understøttede Microsoft-produkter og dit Microsoft-miljø for at kunne medvirke til løsning af systemrelaterede problemer og hjælpe Microsoft med at analysere og håndtere serviceanmodninger.

- Du accepterer at samarbejde med os om at planlægge udnyttelsen af serviceytelserne baseret på de serviceytelser, du har købt.
- Du accepterer at give os besked om ændringer i de navngivne kontakter, der er opgivet på din Arbejdsordre.
- Vi kan bede dig om at bestemme problemet og udføre aktiviteter til løsning heraf. Dette kan inkludere udførelse af netværkssporing, indhentning af fejlmeddelelser, indsamling af konfigurationsoplysninger, ændring af produktkonfigurationer, installation af nye softwareversioner eller nye komponenter eller ændring af processer.
- Du er ansvarlig for at sikkerhedskopiere dine data og for at rekonstruere filer, der er gået tabt eller er blevet ændret som følge af katastrofale fejl. Du er også ansvarlig for implementering af de procedurer, der er nødvendige for at sikre integriteten og sikkerheden af din software og dine data.
- Du skal, hvor det er muligt, at svare på spørgeskemaer vedrørende kundetilfredshed, som vi eventuelt fra tid til anden leverer til dig angående serviceytelserne.
- Du er ansvarlig for eventuelle rejseudgifter og andre udgifter, der vedrører dine medarbejdere eller underleverandører.
- Din serviceansvarlige kan kræve, at du opfylder andre forpligtelser, som er specifikke for den service, du har købt.
- Når du anvender cloudservices som led i denne support, skal du enten købe eller have et eksisterende abonnement eller dataplan for den pågældende online-service.
- Hvis du har en Advanced- eller Performance-supportpakke, accepterer du at indsende anmodninger om Proaktive serviceytelser sammen med eventuelle nødvendige eller relevante data senest 60 dage før udløbsdatoen for den pågældende Arbejdsordre.
- Hvis du har en Advanced- eller Performance-supportpakke, accepterer du at forsyne vores serviceleveringsteam, der kræves at være på stedet, med rimelig telefon- og højhastighedsadgang til internettet samt den nødvendige adgang til dine interne systemer og diagnosticeringsværktøjer.

© 2017 Microsoft Corporation. Alle rettigheder forbeholdes. Enhver anvendelse eller distribution af disse materialer uden udtrykkelig godkendelse fra Microsoft Corp. er strengt forbudt.

Microsoft og Windows er begge registrerede varemærker tilhørende Microsoft Corporation i USA og/eller andre lande.

Navnene på de virksomheder og produkter, der er nævnt heri, kan være varemærker tilhørende de respektive ejere.