Microsoft Enterprise-tjenester

Beskrivelse av brukerstøtte- og konsulenttjenester

November 2017

Innholdsfortegnelse

1 Om dette dokumentet ... 2
2 Faglige tjenester fra Microsoft ... 3
2.1 Planleggingstjenester ... 3
2.2 Implementeringstjenester ... 3
2.3 Vedlikeholdstjenester ... 3
2.4 Optimaliseringstjenester ... 3
2.5 Opplæringstjenester ... 3
3 Konsulenttjenester ... 4
3.1 Slik kjøper du ... 4
3.2 Tilpassede konsulenttjenester ... 4
3.3 Pakkeløsninger for konsulenttjenester ... 5
3.4 Tjenestebeskrivelse ... 5
3.4.1 Planleggingstjenester ... 5
3.4.2 Implementeringstjenester ... 7
3.4.3 Optimaliseringstjenester ... 7
3.5 Fraskrivelser og begrensninger ... 8
3.6 Ditt ansvar ... 8
4 Brukerstøttetjenester ... 10
4.1 Slik kjøper du brukerstøtte ... 10
4.2 Tjenestebeskrivelse ... 11
4.2.1 Proaktive tjenester ... 11
4.2.2 Reaktive tjenester ... 16
4.2.3 Håndtering av tjenestelevering ... 20
4.3 Utvidede tjenester og løsninger ... 23
4.3.1 Utpekt teknisk support ... 23
4.3.2 Rask respons ... 24
4.3.3 Tilpasset brukerstøtte ... 25
4.3.4 Utviklerstøtte ... 27
4.3.5 Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger ... 27
4.4 Ytterligere vilkår og betingelser ... 27
4.5 Ditt ansvar ... 29

1 Om dette dokumentet

Beskrivelsen av brukerstøtte- og konsulenttjenester for Microsoft Enterprise-tjenester inneholder informasjon om de faglige tjenestene dere kan kjøpe av Microsoft.

Gjør deg kjent med beskrivelsene av tjenestene du kjøper, inkludert forutsetninger, forbehold, begrensninger og hvilket ansvar du selv bærer. Tjenestene du kjøper, står oppført på Arbeidsordren for Enterprise-tjenester (Arbeidsordren) eller en annen gjeldende tjenestebeskrivelse som refererer til og inkluderer dette dokumentet.

Ikke alle tjenestene som står oppført i dette dokumentet, er tilgjengelig overalt i verden. Hvis du vil ha detaljer rundt hvilke tjenester som kan kjøpes i ditt område, kan du kontakte representanten din for Microsoft-tjenester. Hvilke tjenester som er tilgjengelige, kan endre seg.

2 Faglige tjenester fra Microsoft

2.1 Planleggingstjenester

Planleggingstjenester omfatter vurderinger og gjennomganger av den nåværende infrastrukturen samt data-, program- og sikkerhetsmiljøet i organisasjonen med tanke på planlegging av problemløsing, oppgradering, overføring, distribusjon eller implementering av løsninger med utgangspunkt i målene dine.

2.2 Implementeringstjenester

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

2.3 Vedlikeholdstjenester

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

2.4 Optimaliseringstjenester

Målet for optimaliseringstjenester er optimal utnyttelse av kundens investeringer i teknologi. Disse tjenestene kan omfatte fjernadministrasjon av skytjenester, optimalisering og innføring av Microsoft-produktfunksjonalitet hos sluttbrukere og å sørge for god sikkerhets- og identitetsstatus.

2.5 Opplæringstjenester

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

3 Konsulenttjenester

Enterprise-konsulenttjenester (konsulenttjenester) er prosjektbaserte oppdrag som omfatter planlegging, implementering og innføring av løsninger som hjelper kundene med å få større utbytte av IT-investeringene. Disse engasjementene dekker tjenester basert på Microsofts produkter og teknologi, inkludert digital strategi, arkitektur, planlegging, oppgradering, overføring, distribusjon, programutvikling og løsninger for datainnsikt.

3.1 Slik kjøper du

Konsulenttjenester er tilgjengelige i form av prosjektbaserte, tilpassede engasjementer eller i en pakke med forhåndsdefinerte tjenester, slik dette er beskrevet nedenfor:

Tjeneste	Definisjon
Tilpassede konsulenttjenester	Et tilpasset engasjement med kundespesifikt omfang på tjenester, tidslinjer og/eller milepæler for unike løsninger.
Pakkeløsninger for konsulenttjenester	Et engasjement med forhåndsdefinerte leveranser som omfatter mange vanlige bedriftsscenarioer.

Forklaring: 🖈 angir varer som kan stå oppført på Arbeidsordren.

3.2 Tilpassede konsulenttjenester

Nedenfor finner du en oversikt over tilgjengelige tjenester som kan tilpasses. Omfanget av de tilpassede konsulenttjenestene er beskrevet i Arbeidsordren for Enterprise Services eller en Arbeidsbeskrivelse.

Programmer og infrastruktur – Skytjenester er grunnleggende for å kunne muliggjøre digital transformasjon for enhver organisasjon. Microsofts moderne programtjenester bidrar til å gi raskere realisering av verdier og reduserer risikoen ved modernisering og integrering av programmer. Tilbudene benytter skyen til å etablere kontakt med kunder gjennom ulike kanaler og på alle enheter. Med løsninger for skyproduktivitet hjelper vi organisasjoner med å planlegge, implementere og bygge opp erfaringer for å oppnå bedre kommunikasjon og samarbeid og utvikle kundeforhold for å oppnå større innsikt, slik at organisasjonen får fullt utbytte av investeringen i Office 365.

Data og kunstig intelligens (AI) – Kjernevalutaen til moderne bedrifter er evnen til å konvertere data til kunstig intelligens som driver konkurransefortrinn. Microsofts Business Insights-løsninger hjelper utviklere og organisasjoner å bli AI-fokusert gjennom et omfattende tilsyn for å visualisere, implementere og støtte løsninger for bedrifter og IT-organisasjoner som frigjør innsikter fra data ved hjelp av produkter som inkluderer Azure Database Power BI, Office og SQL Server.

Forretningsprogrammer – Bistand med forretningsprogrammer som er en del av et forbundet datamiljø som muliggjør AI- og forretningsintelligens, samtidig som det bidrar til å digitalisere forretningskritiske funksjoner, inkludert relasjonssalg, talent samt personprosesser, drift og kundeservice.

Microsoft tilbyr et spekter av konsulenttjenester for Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement som spenner over salg, service og markedsføring, for å hjelpe kundene med å forvandle

relasjoner til inntekter ved å bringe digital intelligens inn i alle avtaler. Konsulenttjenester for Microsoft Dynamics 365 Unified Operations hjelper kundene å akselerere veksten ved å optimalisere operasjoner og foreta datadrevne beslutninger i sanntid på global skala.

Moderne arbeidsplass – Som en del av forvandlingen på arbeidsplassen kan Microsoft hjelpe miljøet ditt å tilpasse tempoet og samtidig også sørge for at alle fagpersoner i bedriften får tilgang til verktøyene for økt produktivitet.

Våre konsulenttjenester for enheter og mobilitet gir bedrifts- og IT-ledere muligheten til å utvikle og implementere foretaksomfattende strategier for mobilitets- og enhetsadministrasjon som muliggjør tettere kontakt med ansatte og kunder. Datasenter- og skyinfrastrukturtjenester integrerer også teknologi, personer og prosesser for å forenkle bruk av IT til å forvandle datasentre til strategiske ressurser tilpasset organisasjonens spesifikke behov. Kombinert med

tjenester for sikkerhet og identitet leverer vi også strategier og løsninger som hjelper med å beskytte IT-infrastruktur, programmer og data mot interne og eksterne trusler.

3.3 Pakkeløsninger for konsulenttjenester

Microsoft tilbyr konsulenttjenester for mange vanlige bedriftsscenarioer med grunnlag i Microsofts erfaring med planlegging, distribusjon og implementering av produkter, teknologi og prosesser fra Microsoft. Tjenestene nedenfor tilbys med et forhåndsdefinert arbeidsomfang der også varigheten og prisen er fastsatt på forhånd.

3.4 Tjenestebeskrivelse

3.4.1 Planleggingstjenester

Arkitekturtjenester: En evaluering av målene deres for innføring av elektroniske tjenester. Evalueringen gir veiledning og danner grunnlag for planlegging og problemløsing. Evalueringen gjør det enklere å samkjøre team og miljø basert på beste praksis for arkitekturer med elektroniske tjenester.

Program for Digitale konsulenttjenester: Digitale konsulenttjenester knytter digitale konsulenter til bransje- og bedriftsekspertise, som hjelpe organisasjonen med å oppnå sine digitale mål med utgangspunkt i Microsofts erfaring og innovasjonsstrategier. Digitale konsulenter skaper et endringsprogram for å bygge opp den digitale virksomheten i partnerskap med kundene.

Digitale konsulenttjenester kan kjøpes inn i pakker på ca. 200, 400, 800 og 1600 timer med en deltids- eller fulltidskonsulent. Microsoft-tjenesteleveringsteamet, innbefattet ressurser fra Microsofts Sentre for fremragende tjenester, gir bidrag under leveringen av tjenesten, med fagekspertise eller råd om beste praksis og spesifikk veiledning for Microsoft-teknologier.

I tillegg er følgende engasjementspakker for Digitale konsulenttjenester også tilgjengelige:

- **Business Ready-pakker for Digitale konsulenttjenester:** Et engasjement som ledes av en digitalkonsulent og understøttes av Microsofts tjenesteleveringsteam. Engasjementet fører til forhåndsdefinerte bedriftsmål for kunder som trenger en løsning med fokus på teknologi og plattformer for Skytjenester, Mobilitet og Produktivitet.

- **Business Ready-pakker for Digitale konsulenttjenester:** Et engasjement som ledes av en digitalkonsulent som fokuserer på forretningsdesign og prosessendringer for å skape en digital forvandlig som en del av kundens bedriftsmodell.

- **Konseptgodkjenning:** Et oppdrag som innebærer fremskaffelse av dokumentasjon som gjør kunden i stand til å vurdere om en teknisk løsning er teknisk gjennomførbar. Dokumentasjonen kan være fungerende prototyper, dokumenter og utforminger, men vanligvis ikke produksjonsklare leveranser.

Planlegging av løsninger: Strukturerte engasjementer for å støtte og veilede organisasjonen gjennom implementeringsplanlegging for distribusjon av Microsoft-teknologi på stedet, i skyen eller i hybridmiljøer. Disse tjenestene kan også omfatte en vurdering av utforming, sikkerhet, IT-drift eller endringsadministrasjon for Microsoft-teknologien i organisasjonen for å støtte planleggingen av implementeringen av den tekniske løsningen i tråd med målene deres. Når tjenesten er levert, kan du motta en rapport som inneholder en teknisk vurdering av planen for implementeringen av løsningene.

- **Planleggingstjenester for distribusjon av utviklerverktøy**: Disse tjenestene hjelper organisasjoner med å planlegge effektiv distribusjon av Visual Studio. Ved hjelp av disse engasjementene kan organisasjonen utvikle en distribusjonsplan og strategier for innføring av Visual Studio.

- **Planleggingstjenester for distribusjon av Azure for offentlig sky:** Engasjementer over flere dager som omfatter opplæring, demonstrasjon og distribusjonsplanlegging. Disse tjenestene kan fokusere på Azure-lagringsløsninger, overføring av programmer til Microsoft Azure-infrastrukturtjenester, implementering av Enterprise Mobility, implementering av Microsoft Operations Management Suite eller implementering, utvikling og testing av scenarioer på virtuelle maskiner på Microsoft Azure-plattformen.

- **Planleggingstjenester for skrivebordsdistribusjon (DDPS)**: Tjenester for distribusjonsplanlegging som omfatter et bredt utvalgt av planleggingsverktøy og forhåndsdefinerte aktiviteter som fokuserer på distribusjon av Office 365, Office eller Windows.

- **Planleggingstjenester for distribusjon av Dynamics (DYDPS)**: Planleggingstjenester for implementering eller oppgradering til Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management) eller Dynamics CRM Online eller implementering av en ERP (Enterprise Resource Planning)-løsning med Microsoft Dynamics AX.

- **Planleggingstjenester for distribusjon av Skype for Business og Exchange (S&EDPS)**: Disse tjenestene hjelper organisasjoner med å planlegge distribusjon av Skype for Business eller Exchange og omfatter distribusjonsplanlegging for strukturelle og driftsmessige aspekter ved Microsoft Skype for Business eller Microsoft Exchange.

- **Planleggingstjenester for distribusjon av administrasjon og virtualisering av privat sky (PVDPS)**: Disse tjenestene bidrar til planleggingen av effektiv distribusjon av Systems Center, Windows Server og Hyper-V. Engasjementene omfatter et bredt utvalg

av planleggingstjenester for oppgradering, overføring, raskere distribusjon av administrasjon og virtualisering samt implementering av enhetlig enhetsadministrasjon.

- **Planleggingstjenester for distribusjon av SQL Server:** Tjenestene er tilgjengelige gjennom engasjementer over flere dager med fokus på aktiviteter som oppgradering til SQL Server, distribusjon av SQL Server Business Intelligence og overføring til SQL Server.

- **Planleggingstjenester for distribusjon av SharePoint (SDPS):** Disse tjenestene, som fokuserer på engasjementer for distribusjonsplanlegging for SharePoint og SharePoint Online, kan omfatte planlegging av Office 365 FastTrack, planlegging av en PPM (Project and Portfolio Management)-løsning og distribusjonsplanlegging for SharePoint.

- **Brukeropplevelse:** Tjenester for å utvikle brukeropplevelsen for organisasjonens programmer basert på kompetanse innenfor dreiebøker, animert grafikk, etnografisk forskning, personlig analyse, scenarioanalyse, strategi og utforming for brukeropplevelse, visuell design, utvikling av brukergrensesnitt, testing av brukervennlighet og tilgjengelighetsfaktorer.

3.4.2 Implementeringstjenester

- **Prosjektstyring:** En tjeneste som omfatter administrasjon av og tilsyn med prosjektet, programmet eller engasjementet til organisasjonen for å sikre at arbeidet fullføres som planlagt.

- **Løsningsarkitektur:** En tjeneste som omfatter arkitekturen og utformingen til løsningen din basert på referansearkitekturer for Microsoft-teknologi.

- **Løsningslevering:** En tjeneste for teknisk implementering, inkludert utvikling, konfigurering, overføring, oppgradering og distribusjon av løsningen basert på Microsoft-teknologi og integrering av denne teknologien i kundens miljø.

3.4.3 Optimaliseringstjenester

- **Innføringstjenester:** Med det brede utvalget av støttetjenester for innføring får organisasjonen hjelp til å vurdere mulighetene for å endre, overvåke og optimalisere endringer knyttet til innkjøpet av Microsoft-teknologi. Innføringstjenestene kan omfatte ett eller flere av følgende:

  Seminar for innføringsscenarioer: Et todagers seminar eller nettseminar der vi fokuserer på gode fremgangsmåter for å øke innføringen av en spesifikk arbeidsmengde av elektroniske tjenester. Seminarer er enten åpent tilgjengelige på deltakerbasis eller lukket i form av en egen levering til organisasjonen, slik dette er spesifisert i Arbeidsordren. Det er ikke tillatt å gjøre opptak av seminarer uten uttrykkelig skriftlig tillatelse fra Microsoft.

  Innføringsdiagnose: en vurdering av beredskapen i organisasjonen. Denne vurderingen omfatter en modenhetsrangering for den eksisterende kapasiteten for endringsledelse. Etter denne tredagers eksterne vurderingen av organisasjonens beredskap utarbeides en Modenhetsrapport samt anbefalte forbedringer.

  Forbedret bruksovervåking: Med denne tjenesten får organisasjonen et rammeverk, en tilnærmingsmåte og nøkkelindikatorer for å identifisere de gjeldende bruksforholdene, avdekke forbedringspotensial for å drive og overvåke innføringen, og på denne måten få større utbytte av skytjenestene fra Microsoft.

  Planlegging for innføringsverdi, poengkort for bedriftsresultater og forbedret bruksovervåking: Få hjelp til å identifisere hvilke fordeler bedriften oppnår ved å innføre

elektroniske tjenester fra Microsoft, og mål bedriftsfordelene ved hjelp av et kvartalsvis poengkort og en gruppe av bruksoversikter til månedlig gjennomgang.

Evergreen-beredskap: en månedlig gjennomgang av kommende endringer i de elektroniske tjenestene samt et veikart for justering og optimalisering av innføringen og forbedrelser til endringene.

Administrasjon av IT-tjenester: Et utvalg tjenester utviklet for å hjelpe organisasjonen med å oppgradere et gammelt IT-miljø ved å benytte moderne tilnærminger for tjenesteadministrasjon som tilrettelegger for nyskapning, fleksibilitet, høyere kvalitet og lavere driftskostnader. Tjenestene for moderne administrasjon av IT-tjenester tilbys gjennom ekstern veiledning, på stedet eller i form av seminarer. Målet er å sikre at prosessene i organisasjonen for overvåkning, hendelsesadministrasjon eller brukerstøtte er optimalisert for skybaserte tjenester når programmer eller tjenester flyttes til skyen.

Sikkerhetstjenester: Microsofts portefølje av sikkerhetsløsninger omfatter fire fokusområder: sikkerhet og identitet i skyen, mobilitet, forbedret informasjonssikkerhet og sikker infrastruktur. Sikkerhetstjenestene gir kundene en forståelse av hvordan de skal beskytte og forbedre IT-infrastruktur, programmer og data mot interne og eksterne trusler.

3.5 Fraskrivelser og begrensninger

Vår levering av tjenestene er basert på følgende fraskrivelser og begrensninger:

- De digitale konsulenttjenestene består utelukkende av råd og veiledning knyttet til distribusjon og bruk av Microsoft-teknologi.
- Konsulenttjenestene omfatter ikke produktlisenser. Disse må kjøpes separat.
- De digitale konsulenttjenestene dekker ikke produktdistribusjon, problemløsing, teknisk støtte, vurdering av kildekode som ikke stammer fra Microsoft, eller teknisk konsultasjon/arkitekturkonsultasjon ut over tjenestene som er beskrevet ovenfor.
- For kildekode som ikke stammer fra Microsoft, er tjenestene våre begrenset til analyse av binære data, for eksempel en prosessdump eller nettverksovervåkningsspor.
- Ved gjensidig avtale om besøk av Microsoft-arkitekter eller ressurser for tjenesteleveringsteam på stedet som ikke er forhåndsbetalt, fakturerer vi deg for rimelige reise- og oppholdsutgifter.

3.6 Ditt ansvar

For at vi skal kunne levere gode konsulenttjenester og oppfylle forpliktelsene våre, avhenger dette av at du er involvert gjennom hele forløpet. Dette omfatter blant annet følgende:

- Du må stille til rådighet representanter, IT-personale og ressurser, inkludert maskinvare, programvare, Internett-forbindelse og kontorplass.
- Du må oppgi nøyaktig og fullstendig informasjon når tjenesteleveringsteamet ber om det.
- Du må gi oss tilgang til opplysninger om organisasjonen din.
- Du må oppfylle det tildelte ansvaret ditt effektivt og punktlig.
- Beslutninger og godkjennelser under din ledelse skal skje etter tidsplanen.

- Du må betale for reiseutgifter og andre utgifter som utløses av dine ansatte eller underleverandører.

4 Brukerstøttetjenester

Microsoft Unified-brukerstøttetjenester (brukerstøttetjenester) består av et omfattende utvalg brukerstøttetjenester som bidrar til å redusere kostnader, forbedre produktivitet og utnytte teknologi for å realisere nye muligheter på alle trinn av IT-livssyklusen. Brukerstøttetjenestene omfatter følgende:

- Forebyggende tjenester som bidrar til å opprettholde og forbedre IT-infrastrukturen og driften
- Administrasjon av tjenestelevering som forenkler planlegging og implementering
- Prioriterte problemløsingstjenester som er tilgjengelige hele døgnet for å sørge for rask respons for å redusere nedetiden til et minimum

4.1 Slik kjøper du brukerstøtte

Brukerstøttetjenester er tilgjengelige som en grunnpakke (definert som Grunnleggende, Avansert og Ytelsesbasert brukerstøtte) eller som tilleggstjenester under en eksisterende brukerstøtteavtale ved hjelp av en Arbeidsordre for Enterprise Services, slik dette er beskrevet nedenfor:

Vare	Beskrivelse
Grunnpakke	Dette er en kombinasjon av proaktive og reaktive tjenester og leveringshåndteringstjenester som støtter Microsoft-produkter og/eller Elektroniske Tjenester som brukes i organisasjonen din. Tilgjengelig som Grunnleggende (“C”, Core), Avanserte (“A”, Advanced) og Ytelsesbaserte (“P”, Performance) brukerstøttepakker slik det er fremstilt i dette punktet. Tjenester som er inkludert i Grunnpakken, er merket med “✓” i dette punktet. Avhengig av Grunnpakken kan dere dessuten være kvalifisert for visse innebygde proaktive tjenester, som vil stå oppført i Arbeidsordren. Vi vil hjelpe dere å identifisere slike tjenester før avtalen trer i kraft, eller under planleggingen av tjenesteleveringen.
Tilleggstjenester	Dere kan legge til ytterligere brukerstøttetjenester i Grunnpakken i gyldighetstiden til Arbeidsordren. Disse tjenestene er merket med “+” i dette punktet.
Utvidede tjenester og løsninger	Dere kan legge til brukerstøttetjenester som dekker et bestemt Microsoft-produkt eller kunde-IT-system, i Grunnpakken i gyldighetstiden til Arbeidsordren. Disse tjenestene er også merket med “+” i dette punktet.

4.2 Tjenestebeskrivelse

I dette punktet beskrives de kombinerte elementene som til sammen utgjør brukerstøttetjenestepakken deres. I tillegg er det oppført tjenester som kan legges til i Grunnpakken eller underveis i avtaleperioden.

4.2.1 Proaktive tjenester

Proaktive tjenester bidrar til å forhindre at dere får problemer i Microsoft-miljøet deres, og de planlegges for å sikre at det finnes tilgjengelige ressurser i gyldighetsperioden for den gjeldende Arbeidsordren. De følgende Proaktive tjenestene er tilgjengelige som avklart nedenfor eller detaljert på Arbeidsordren.

Planleggingstjenester

Typer planleggingstjenester	Pakke		
	C	A	P
Konseptgodkjenning		+	+

+ *– Tilleggstjeneste som kan kjøpes.*

Konseptgodkjenning: Et oppdrag som innebærer fremskaffelse av dokumentasjon som gjør kunden i stand til å vurdere om en teknisk løsning er teknisk gjennomførbar. Dokumentasjonen kan være fungerende prototyper, dokumenter og utforminger, men vanligvis ikke produksjonsklare leveranser.

Implementeringstjenester

Typer implementeringstjenester	Pakke		
	C	A	P
Pålastingstjenester		+	+

+ *– Tilleggstjeneste som kan kjøpes.*

Pålastingstjenester: Et direkte engasjement med en Microsoft-tekniker som bistår med distribusjon, migrering, oppgradering eller utvikling av funksjonalitet. Dette kan omfatte bistand med planlegging og validering av en konseptgodkjenning eller produksjonsbelastning ved hjelp av Microsoft-produkter.

Vedlikeholdstjenester

Typer vedlikeholdstjenester	Pakke		
	C	A	P
Vurdering på forespørsel	✓	✓	✓
Analyse av underliggende årsaker	+	+	+
Vurderingsprogram		+	+

Typer vedlikeholdstjenester	Pakke		
	C	A	P
Tilstandskontroll		+	+
Frakoblet vurdering		+	+
Proaktiv overvåking		+	+
Proaktive driftsprogrammer (Proactive Operations Programs – POP)		+	+
Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som tjeneste (RAP som tjeneste)		+	+
Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som tjeneste Pluss (RAP som tjeneste Pluss)		+	+

✓ *– Inkludert som en del av Grunnpakken.*
\+ *– Tilleggstjeneste som kan kjøpes.*

Vurdering på forespørsel: Tilgang til en selvbetjent, nettbasert og automatisert vurderingsplattform som benytter logganalyser til å analysere og vurdere implementeringen deres av Microsoft-teknologi. Vurderinger på forespørsel dekker et begrenset utvalg teknologier. Bruk av denne vurderingstjenesten krever en aktiv Azure-tjeneste med datagrenser som gjør det mulig å bruke den forespørselsbaserte vurderingstjenesten. I forbindelse med forespørselsbaserte vurderinger vil en Microsoft-tekniker på stedet (i inntil to dager) og en ekstern Microsoft-tekniker (i inntil én dag) være tilgjengelige for å hjelpe til med analyser av data og anbefalinger til problemløsning i samsvar med tjenesteavtalen. Det kan hende vurdering på stedet ikke er tilgjengelig i alle områder.

Analyse av underliggende årsaker: Når vi blir uttrykkelig bedt om det før hendelsen lukkes, utfører vi en strukturert analyse av mulige årsaker til et enkelt teknisk problem ved teknologier som er støttet, eller til en serie relaterte problemer. Dere har ansvar for å samarbeide med Microsoft-teamet gjennom å fremskaffe materiale som loggfiler, nettverkssporing eller annet diagnostisk materiale. Analyser av underliggende årsaker kan medføre ekstra kostnader.

Vurderingsprogram: En vurdering av utforming, teknisk implementering, drift eller endringsadministrasjon for Microsoft-teknologien din med utgangspunkt i Microsofts anbefalte fremgangsmåter. Når vurderingen er utført, samarbeider Microsoft-representanten direkte med deg for å løse eventuelle problemer og fremstille en rapport med en teknisk vurdering av miljøet ditt, som kan omfatte en plan for problemløsing.

Tilstandskontroll: En vurdering av deres implementering av Microsoft-teknologi sammenlignet med de anbefalte fremgangsmåtene våre. En Microsoft-tekniker planlegger tilstandskontrollen sammen med deg, gjennomfører evalueringen, analyserer dataene og leverer en rapport etter kontrollen.

Frakoblet vurdering: En automatisk vurdering av implementeringen av Microsoft-teknologi i organisasjonen. Dataene samles inn eksternt eller av en Microsoft-tekniker på stedet. De samlede

dataene analyseres av Microsoft ved hjelp av verktøy på stedet, og vi gir deg en rapport om funnene våre og anbefalte løsninger.

Proaktiv overvåking: Leveranse av verktøy til teknisk driftsovervåking og anbefalinger for justering av prosessene for håndtering av serverhendelser. Denne tjenesten hjelper dere med å lage hendelsesmatriser, gjennomføre større hendelsesvurderinger og utvikle et bærekraftig teknisk team.

Proaktive driftsprogrammer: En gjennomgang sammen med medarbeiderne dine av organisasjonens prosesser knyttet til planlegging, utvikling, implementering eller drift med utgangspunkt i Microsofts anbefalte fremgangsmåter. Evalueringen gjennomføres enten på stedet eller eksternt av en støtterepresentant for Microsoft.

Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som tjeneste (RAP som tjeneste): En automatisk vurdering av hvordan du har implementert Microsoft-teknologi, der dataene innhentes eksternt. Dataene analyseres av Microsoft for å utarbeide en rapport om eventuelle funn med anbefalinger til problemløsing.

Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som tjeneste Pluss (RAP som tjeneste Pluss): RAP som tjeneste Pluss leveres og følges opp med et tilpasset seminar om systemoptimalisering i lokalene deres – i inntil to dager – med fokus på problemløsningsplanlegging og kunnskapsutveksling.

Optimaliseringstjenester

Typer optimaliseringstjenester	Pakke		
	C	A	P
Innføringstjenester			+
Tjenester med fokus på utvikling		+	+
Administrasjon av IT-tjenester		+	+
Lab-tjenester			+
Problemløsingstjenester		+	+
Sikkerhetstjenester		+	+

\+ *– Tilleggstjeneste som kan kjøpes.*

Innføringstjenester: Med det brede utvalget av støttetjenester for innføring får organisasjonen hjelp til å vurdere mulighetene for å endre, overvåke og optimalisere endringer knyttet til innkjøpet av Microsoft-teknologi. Innføringstjenestene kan omfatte ett eller flere av følgende:

Seminar om innføringsscenarioer: Et todagers seminar eller nettseminar der vi fokuserer på gode fremgangsmåter for å øke innføringen av en spesifikk arbeidsmengde av elektroniske tjenester. Seminarer er enten åpent tilgjengelige på deltakerbasis eller lukket i form av en egen levering til organisasjonen, slik dette er spesifisert i Arbeidsordren. Det er ikke tillatt å gjøre opptak av seminarer uten uttrykkelig skriftlig tillatelse fra Microsoft.

- **Innføringsdiagnose:** en vurdering av beredskapen i organisasjonen. Denne vurderingen omfatter en modenhetsrangering for den eksisterende kapasiteten for endringsledelse. Etter denne tredagers eksterne vurderingen av organisasjonens beredskap utarbeides en Modenhetsrapport samt anbefalte forbedringer.

- **Forbedret bruksovervåking:** Med denne tjenesten får organisasjonen et rammeverk, en tilnærmingsmåte og nøkkelindikatorer for å identifisere de gjeldende bruksforholdene, avdekke forbedringspotensial for å drive og overvåke innføringen, og på denne måten få større utbytte av skytjenestene fra Microsoft.

- **Planlegging for innføringsverdi, poengkort for bedriftsresultater og forbedret bruksovervåking:** Få hjelp til å identifisere hvilke fordeler bedriften oppnår ved å innføre elektroniske tjenester fra Microsoft, og mål bedriftsfordelene ved hjelp av et kvartalsvis poengkort og en gruppe av bruksoversikter til månedlig gjennomgang.

- **Evergreen-beredskap:** en månedlig gjennomgang av kommende endringer i de elektroniske tjenestene samt et veikart for justering og optimalisering av innføringen og forbedrelser til endringene.

- **Tjenester med fokus på utvikling:** Tjenester som hjelper medarbeiderne dine med å utforme, distribuere og støtte programmer som er utviklet ved hjelp av Microsoft-teknologi.

  - **Tjenesteinnsikt for utviklere:** En årlig vurdering av praksisen deres knyttet til programutvikling. Hjelper kunder å ta i bruk anbefalte fremgangsmåter ved utvikling av programmer og løsninger på Microsoft-plattformer.

  - **Brukerstøtte for utviklere:** Gir hjelp til å lage og utvikle programmer som integrerer Microsoft-teknologi i Microsoft-plattformen. Det fokuseres spesielt på Microsoft-utviklingsverktøy og teknologier, og tjenesten selges som et antall timer som står oppført på Arbeidsordren.

- **Administrasjon av IT-tjenester:** Et utvalg tjenester utviklet for å hjelpe organisasjonen med å oppgradere et gammelt IT-miljø ved å benytte moderne tilnærminger for tjenesteadministrasjon som tilrettelegger for nyskapning, fleksibilitet, høyere kvalitet og lavere driftskostnader. Tjenestene for moderne administrasjon av IT-tjenester tilbys gjennom ekstern veiledning, på stedet eller i form av seminarer. Målet er å sikre at prosessene i organisasjonen for overvåkning, hendelsesadministrasjon eller brukerstøtte er optimalisert for skybaserte tjenester når programmer eller tjenester flyttes til skyen.

- **Lab-tjenester:** I områder der dette er tilgjengelig, kan Microsoft gi deg tilgang til et laboratorieanlegg for å hjelpe deg med produktutvikling, referansemåling, ytelsestesting, utvikling av prototyper og overføringsaktiviteter for Microsoft-produkter.

- **Problemløsingstjenester**: Et direkte engasjement med en Microsoft-tekniker som løser problemer som er identifisert i forbindelse med en vurderingstjeneste. Varigheten på hvert engasjement er spesifisert i antall dager i Arbeidsordren, og utføres i samarbeid med den tekniske staben din.

- **Sikkerhetstjenester:** Microsofts portefølje av sikkerhetsløsninger omfatter fire fokusområder: sikkerhet og identitet i skyen, mobilitet, forbedret informasjonssikkerhet og sikker infrastruktur. Sikkerhetstjenestene gir kundene en forståelse av hvordan de skal beskytte og forbedre IT-infrastruktur, programmer og data mot interne og eksterne trusler.

Opplæringstjenester

Opplæringstjenestetyper	Pakke		
	C	A	P
Opplæring på forespørsel	✓	✓	✓
Webcaster		✓	✓
Tavleprat		+	+
Seminarer		+	+

✓ *– Inkludert som en del av Grunnpakken.*
\+ *– Tilleggstjeneste som kan kjøpes.*

Opplæring på forespørsel: Tilgang til nettbaserte opplæringsmaterialer og laboratorier gjennom en digital plattform utviklet av Microsofts brukerstøtteteknikere.

Webcaster: Tilgang til Microsoft-drevne opplæringsøkter som dekker en rekke ulike emner innenfor brukerstøtte og Microsoft-teknologi. Tjenesten leveres over Internett.

Tavleprat: Korte interaktive tjenester, vanligvis økter på én dag i form av forelesninger og presentasjoner som dekker produkt- og brukerstøtteemner. Tjenestene leveres av en Microsoft-tekniker, enten ansikt til ansikt eller på nettet.

Seminarer: Tekniske opplæringsøkter på avansert nivå som dekker en rekke ulike emner innenfor brukerstøtte og Microsoft-teknologi. Tjenesten leveres av en Microsoft-tekniker, enten ansikt til ansikt eller på nettet. Seminarer kan kjøpes på deltakerbasis eller som en fast tjeneste til organisasjonen din, som spesifisert i Arbeidsordren. Det er ikke tillatt å gjøre opptak av seminarer uten uttrykkelig skriftlig tillatelse fra Microsoft.

Tilpassede proaktive tjenester

Typer tilpassede proaktive tjenester	Pakke		
	C	A	P
Proaktiv saldo	+	+	+
Tilpassede proaktive tjenester (vedlikeholds-, optimaliserings- og opplæringstjenester)		+	+

\+ *– Tilleggstjeneste som kan kjøpes.*

Proaktiv saldo: Verdien av utskiftbare tjenester ført som saldo i arbeidsordren. Proaktiv saldo kan deretter byttes til, eller benyttes på, én eller flere definerte tilleggstjenester som beskrevet i dette dokumentet, til de aktuelle prisene som oppgis av deres representant for Microsoft-tjenester. Når dere har valgt en tilgjengelig tilleggstjeneste, trekker vi verdien av den tjenesten fra kreditsaldoen, rundet av til nærmeste enhet.

Tilpassede proaktive tjenester: Et tilpasset oppdrag der Microsoft-personell, etter kundens anvisninger, leverer tjenester som ellers ikke er beskrevet i dette dokumentet, personlig eller via nettet. Disse oppdragene inkluderer vedlikeholds-, optimaliserings- og opplæringstjenester.

4.2.2 Reaktive tjenester

Reaktive tjenester er rettet mot å løse problemer i Microsoft-miljøet deres, og bruken av slike tjenester er normalt behovsbasert. Følgende reaktive tjenester leveres ved behov for Microsoft-produkter og -nettjenester som er støttet, med mindre noe annet er fastsatt i Arbeidsordren.

Typer reaktive tjenester	Pakke		
	C	A	P
Konsulentstøtte	✓	✓	✓
Støtte til problemløsing	✓	✓	✓
Eskaleringshåndtering	✓	✓	✓
Utvidet støtte for hurtigreparasjoner		✓	✓
Støtte på stedet		+	+

✓ *– Inkludert som en del av Grunnpakken.*

\+ *= Dette er en tilleggstjeneste som kan kjøpes.*

Konsulentstøtte: Dette er telefonbasert brukerstøtte til kortvarige (begrenset til seks timer eller mindre) og uforutsette problemer for IT-eksperter. Konsulenttjenester kan omfatte rådgivning, veiledning og kunnskapsoverføring som er ment å hjelpe dere å anvende og implementere Microsoft-teknologi på måter som forhindrer vanlige brukerstøtteproblemer, og som kan redusere sjansene for systemsvikt. Disse Konsulenttjenestene omfatter ikke spørsmål knyttet til arkitektur, løsningsutvikling og tilpassing.

Støtte til problemløsing: Denne typen støtte til problemer med spesifikke symptomer som oppstår ved bruk av Microsoft-produkter, omfatter feilsøking av spesifikke problemer, feilmeldinger eller funksjoner som ikke fungerer som beregnet for Microsoft-produkter. Hendelser kan varsles over telefon eller via nettet. Definisjoner av alvorlighetsgrad og Microsofts beregnede innledende responstider er beskrevet i hendelsesresponstabellene nedenfor.

På forespørsel fra dere kan vi samarbeide med tredjeparts teknologileverandører for å hjelpe til å løse komplekse problemer med interoperabilitet mellom produkter fra flere leverandører. Det er imidlertid tredjepartens ansvar å gi brukerstøtte for sitt eget produkt.

Alvorlighetsgraden for hendelsen bestemmer responsnivåene hos Microsoft, de beregnede innledende responstidene og ansvaret ditt. Du har ansvar for å beskrive innvirkningen på virksomheten, og i samråd med oss vil Microsoft angi alvorlighetsgraden. Dere kan be om endret alvorlighetsgrad under en hendelse hvis hendelsens innvirkning på virksomheten krever det.

Respons på hendelser med kjernestøtte

Kjernestøtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
Standard innvirkning på virksomheten	• Moderat tap eller svekkelse av tjenestene, men arbeidet kan rimeligvis fortsette på en påvirket måte • Behov for tiltak innen åtte timer	• Første respons innen åtte timer eller mindre i kontortiden[1] • Innsats kun i kontortiden[1] • På forespørsel, hele døgnet/uken[2]	• Nøyaktig kontaktinformasjon for sakseieren • Respons innen 24 timer • Hvis det er blitt bedt om innsats hele døgnet/uken, skal dere tilgjengeliggjøre ressurser som gjør dette mulig[2]
Kritisk innvirkning på virksomheten	• Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette • Det må treffes tiltak innen én time	• Første respons innen én time eller raskere • Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken[2]	• Tilgjengeliggjøring av tilstrekkelige ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken[2]

[1] Kontortiden defineres generelt som tiden fra 09.00 til 17.30 lokal standardtid, med unntak av helligdager og helger. Det kan hende at arbeidstimer er definert noe annerledes i landet ditt.

[2] Hvis dere ikke gir oss tilstrekkelige ressurser eller respons til å opprettholde kontinuerlig problemløsing, kan det hende vi ikke kan opprettholde innsatsen 24 timer i døgnet.

Respons på hendelser med avansert støtte

Avansert støtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
Standard innvirkning på virksomheten	• Moderat tap eller svekkelse av tjenestene, men arbeidet kan rimeligvis fortsette på en påvirket måte • Behov for tiltak innen fire timer	• Første respons innen fire timer eller mindre i kontortiden[1] • Innsats kun i kontortiden[1] • På forespørsel, hele døgnet/uken[2]	• Nøyaktig kontaktinformasjon for sakseieren • Respons innen 24 timer • Hvis det er blitt bedt om innsats hele døgnet/uken, skal dere

Avansert støtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
			tilgjengeliggjøre ressurser som gjør dette mulig[2]
Kritisk innvirkning på virksomheten	• Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette • Det må treffes tiltak innen én time	• Første respons innen én time eller raskere • Det utpekes en Ansvarlig for den kritiske situasjonen etter 4 timer • Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken[2]	• Tilgjengeliggjøring av tilstrekkelige ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken[2] • Tilgang og respons fra den ansvarlige for endringskontroll innen fire arbeidstimer

[1] Kontortiden defineres generelt som tiden fra 09.00 til 17.30 lokal standardtid, med unntak av helligdager og helger. Det kan hende at arbeidstimer er definert noe annerledes i landet ditt.

[2] Det kan hende vi må nedgradere fra 24 timer i døgnet hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsingen.

Respons på hendelser med Ytelsesbasert støtte

Ytelsesbasert støtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
Standard innvirkning på virksomheten	• Moderat tap eller svekkelse av tjenestene, men arbeidet kan rimeligvis fortsette på en påvirket måte • Behov for tiltak innen fire timer	• Første respons innen fire timer eller mindre i kontortiden[1] • Innsats kun i kontortiden[1] • På forespørsel, 24 timer i døgnet[2]	• Hvis det er blitt bedt om innsats hele døgnet/uken, skal dere tilgjengeliggjøre ressurser som gjør dette mulig[2]
Kritisk innvirkning på virksomheten	• Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette • Det må treffes tiltak innen 30	• Første respons innen 30 minutter eller mindre • Det utpekes en Ansvarlig for den kritiske situasjonen innen 30 minutter	• Kontakt med topplederne deres, på forespørsel fra oss • Tilgjengeliggjøring av tilstrekkelige ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats

Ytelsesbasert støtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
	minutter	eller mindre • Personell i lokalene deres etter 24 timer, etter samtykke fra kunden • Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken[2] • Tilgang til Microsofts erfarne teknikere og hurtig eskalering til produktteamene hos Microsoft[3] • Topplederne våre blir varslet ved behov	hele døgnet, hele uken[2] • Hurtig tilgang og respons

[1] Kontortiden defineres generelt som tiden fra 09.00 til 17.30 lokal standardtid, med unntak av helligdager og helger. Det kan hende at arbeidstimer er definert noe annerledes i landet ditt.

[2] Det kan hende vi må nedgradere fra 24 timer i døgnet hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsingen.

[3] Ikke tilgjengelig på alle brukerstøttesteder eller for alle Microsoft-teknologier.

Eskaleringshåndtering: Eskalering sørger for tilsyn med brukerstøttehendelser, slik at problemer løses raskt og det leveres brukerstøtte av høy kvalitet. Nedenfor oppgis Eskaleringshåndteringstjenestene som tilbys for den tilsvarende Grunnpakkestøtten:

Kjernestøtte: Ved hendelser med standard og kritisk innvirkning på virksomheten blir tjenesten tilgjengelig ved forespørsel fra kunden rettet til tjenesteressursene våre i kontortiden. Disse ressursene kan på forespørsel også gi eskaleringsoppdateringer.

Avansert og Ytelsesbasert støtte: Ved hendelser med standard innvirkning på virksomheten blir tjenesten tilgjengelig ved forespørsel fra kunden rettet til tjenesteressursene våre i kontortiden, og disse kan i tillegg gi eskaleringsoppdateringer på forespørsel.

Ved hendelser med kritisk innvirkning på virksomheten blir det automatisk iverksatt en utvidet eskaleringsprosess. Prosessen settes i verk etter fire timer for Avansert støtte og umiddelbart for Ytelsesbasert støtte og dersom de normale virksomhetsprosessene ikke gjenopprettes etter at hendelsen har blitt tilordnet en alvorlighetsgrad. Det utpekes en Ansvarlig for den kritiske situasjonen. Denne personen har ansvar for at det oppnås kontinuerlig fremgang i problemløsingen, og for å gi dere statusoppdateringer og en tiltaksplan.

Utvidet brukerstøtte for hurtigreparasjoner: Med Utvidet Støtte for Hurtigreparasjoner kan dere be om hurtigreparasjoner som ikke er sikkerhetsrelaterte, for utvalgt Microsoft-programvare som er i fasen for utvidet brukerstøtte, slik det er beskrevet på http://support.microsoft.com/lifecycle. Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger:

- Utvidet Støtte for Hurtigreparasjoner er begrenset til følgende produkter/produktfamilier:
  - Programmer: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - Server: BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
  - Systemer: Windows-klient, Windows inkorporerte operativsystemer
- Selv om vi gjør en kommersielt rimelig innsats for å svare på forespørsler om hurtigreparasjoner som ikke er sikkerhetsrelaterte, er du innforstått med at det kan forekomme tilfeller der det ikke kan lages eller leveres noen hurtigreparasjon.
- Hurtigreparasjoner er utformet for det spesifikke problemet ditt, og de er ikke regresjonstestet.
- Hurtigreparasjoner kan ikke distribueres til ikke-tilknyttede tredjeparter uten skriftlig tillatelse fra oss.
- Leveringstiden for hurtigreparasjoner i ikke-engelske versjoner kan variere, og det kan påløpe oversettelseskostnader.
- Vi leverer ikke ekstra funksjonalitet, oppdateringer eller designendringer. Vi tar bare for oss problemer ved et bestemt produkt som får produktet til å krasje, miste data eller på annet vis avvike i vesentlig grad fra produktets dokumenterte funksjonalitet.

Støtte på stedet: For Avansert og Ytelsesbasert sørger reaktiv brukerstøtte på stedet for at dere får hjelp på stedet. Denne tjenesten forutsetter at Microsoft har ledige ressurser, og dere må betale en ekstra avgift for hvert besøk på stedet.

4.2.3 Håndtering av tjenestelevering

Håndtering av tjenestelevering (Service Delivery Management – SDM) er i inkludert i brukerstøttetjenestene med mindre noe annet er fastsatt her eller i Arbeidsordren og bestemmes av Grunnpakke-støttetjenestene dere kjøper. Ytterligere leveringshåndteringstjenester blir lagt til når dere kjøper tilleggstjenester eller utvidede tjenester og løsninger.

Kjernestøtte: SDM-tjenester leveres digitalt eller koordineres av ressurser fra våre samlede tjenesteressurser.

Avansert og Ytelsesbasert støtte: SDM-tjenester koordineres og settes i gang av en utpekt serviceleder, også kjent som teknisk account manager (TAM). Denne utpekte ressursen kan operere eksternt eller på stedet. Noen tjenester kan dessuten leveres digitalt.

Ytelsesbasert støtte: Når Teknologistøttekonsulent-tjenester (Support Technology Advisor – STA) er inkludert i Ytelsesbasert støtte, kan dere velge én sky- eller sikkerhetsoppgave som er oppført i dette dokumentet.

Innholdet i håndtering av tjenestelevering

The following SDM-tjenester er tilgjengelige slik det er fastsatt for Grunnpakken som er kjøpt:

Typer tjenester knyttet til håndtering av tjenestelevering	Pakke		
	C	A	P
Oppstart av brukerstøtte	✓	✓	✓

Typer tjenester knyttet til håndtering av tjenestelevering	Pakke		
	C	A	P
Gjennomgang av administrative tjenester		✓	✓
Planlegging av tjenestekontoer	✓	✓	✓
Håndtering av tjenesteprogrammer	✓	✓	✓
Gjennomgang av skyresultater		✓	✓
Veiledning for Microsoft-produkter, -tjenester og -sikkerhetsoppdateringer		✓	✓
Tilleggstjenester for håndtering av tjenestelevering		+	+
Håndtering av tjenestelevering på stedet		+	+

✓ *– Inkludert som en del av Grunnpakken.*

\+ *– En tilleggstjeneste som kan kjøpes.*

Oppstart av brukerstøtte:

Kjernestøtte: Oppstart av brukerstøtte er tilgjengelig på forespørsel og gir en innledende oversikt over støttetjenester som er inkludert i den Grunnpakke-brukerstøtteavtalen, over tilleggstjenester dere har kjøpt, og over tjenester dere kan kjøpe i fremtiden.

Avansert og Ytelsesbasert støtte: Oppstart av brukerstøtte gir en innledende oversikt over støttetjenester som er inkludert i den Grunnpakke-brukerstøtteavtalen, over tilleggstjenester dere har kjøpt, og over tjenester dere kan kjøpe i fremtiden. I tillegg kan vi drøfte hvordan Microsoft skal samarbeide med teamene deres, og vi kan kartlegge ansvarspersoner knyttet til fremtidig planlegging og gjennomgang.

Gjennomgang av administrative tjenester: For Avansert og Ytelsesbasert støtte finner slik SDM-ledet strategisk planlegging og gjennomgang sted i form av samtaler med ansvarspersoner om viktige teknologistøttede prioriteringer i organisasjon.

Planlegging av tjenestekontoer:

Kjernestøtte: Som et tilbud som er tilgjengelig på forespørsel, vil vi én gang per kvartal gå gjennom organisasjonens støtteplanbruk, gi veiledning om bruk av fordeler i støtteplanen, og informere om tilleggstjenester som er tilgjengelige for dere.

Avansert og Ytelsesbasert støtte: Vi samarbeider med dere om å planlegge bruken av tjenestene som er inkludert i Grunnpakke-brukerstøtten, samt om å kartlegge, planlegge og legge til rette for kjøp av eventuelle tilleggstjenester.

Håndtering av tjenesteprogrammer:

Kjernestøtte: Denne tjenesten er tilgjengelig på forespørsel og kan inkludere en gjennomgang av planlagte og kjøpte tjenester, samt støtte til planlegging og avslutting av fullførte tjenester.

Avansert og Ytelsesbasert støtte: Ved programhåndtering sørger servicelederen for tilsyn med tjenestene deres, blant annet levering og fremdrift for proaktive tjenester dere har kjøpt, klarlegging og planlegging av Microsofts tekniske ressurser, overvåking av tjenesteleveranser og avslutting av fullførte tjenester.

Gjennomgang av skyresultater: Vi bistår kunder av Microsofts skytjenester med Avansert eller Ytelsesbasert brukerstøtte for å identifisere mulighetene for å bruke funksjoner inkludert i tjenestene til å oppnå raskere implementering, innføring og verdirealisering av Microsoft Cloud-teknologier.

Veiledning for Microsoft-produkter, -tjenester og -sikkerhetsoppdateringer: Som kunde av Microsoft-programvare og -skytjenester med Avansert eller Ytelsesbasert brukerstøtte får dere informasjon om viktige nye funksjoner og endringer i produkter og tjenester, samt sikkerhetsbulletiner for Microsoft-teknologier.

Tilleggstjenester for håndtering av tjenestelevering: Som kunde med Avansert eller Ytelsesbasert brukerstøtte kan dere velge å kjøpe flere tilpassede tjenester knyttet til tjenesteleveringshåndtering i form av forhåndsbestemte arbeidsoppgaver, som ikke uttrykkelig er beskrevet i dette dokumentet. Slike ressurser vil operere enten eksternt eller på stedet. Også denne tjenesten forutsetter at Microsoft har tilgjengelige ressurser.

Håndtering av tjenestelevering på stedet: Som kunde med Avansert eller Ytelsesbasert brukerstøtte kan dere be om besøk på stedet av servicelederen. Slike besøk kan bli belastet med en tilleggsavgift for hvert besøk. Denne tjenesten forutsetter at Microsoft har tilgjengelige ressurser.

Om teknologistøttekonsulenter

En Teknologistøttekonsulent (Support Technology Advisor – STA) er deres utpekte tekniske rådgiver som bistår ved innføring av skyteknologi og sikkerhet ved å finne løsninger som ivaretar virksomhetens behov innenfor de teknologiske rammene. STA er tilgjengelig med Ytelsesbasert brukerstøtte og kan omfatte:

Virksomhetsstyrt planlegging: STA fremmer strategiske drøftelser ved å se på teknologiske muligheter i lys av virksomhetens mål og behov, leder planleggingsøkter og foretar innsjekkinger for å sikre at skytjenestene støtter organisasjonens målsettinger.

Implementeringstjenester: STA samarbeider med dere om å kartlegge hva som er hovedoppgaven (sky eller sikkerhet), og hjelper dere å lage en tjenesteplan.

Skreddersydd brukerstøtte: STA utarbeider en støtteplan for tjenestene som er tilpasset virksomhetens konkrete behov. Gjennom sin forståelse av målene og miljøet deres kan de gi anbefalinger som bidrar til å øke verdien på tvers av teknologiinvesteringene deres, samt gjør det enklere å oppnå virksomhetens målsettinger for skyen.

4.3 Utvidede tjenester og løsninger

I tillegg til tjenestene leveres som en del av Grunnpakken eller som tilleggstjenester, er det mulig å kjøpe følgende valgfrie utvidede tjenester og løsninger. Utvidede tilleggstjenester og løsninger kan være tilgjengelige mot en ekstra avgift og er beskrevet i et vedlegg som Arbeidsordren henviser til.

Tjeneste	Pakke		
	C	A	P
Utpekt teknisk support		+[1]	+
Rask respons		+	+
Tilpasset brukerstøtte		+	+
Utviklerstøtte – Avansert		+[1]	+[1]
Ytelsesbasert utviklerstøtte			+
Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger			+

+ – En tilleggstjeneste som kan kjøpes.

+[1] – En tilleggstjeneste som kan kjøpes i en begrenset mengde.

4.3.1 Utpekt teknisk support

Regelmessig teknisk support (DSE): DSE-tjenester kan kjøpes som forhåndsdefinerte tilbud eller som en blokk med tilpassede timer som kan brukes til å levere tilpassede proaktive tjenester.

Ved kjøp som timer blir DSE-servicetimene så trukket fra deres totale kjøpte timeantall etter hvert som de brukes og leveres. De trekkes fra basert på antallet timer som tilsvarer katalogprisen.

Forhåndsdefinerte DSE-tilbud er skreddersydd for deres miljø og hjelper dere å oppnå et ønsket utfall. Disse tilbudene kan ha fokus på områder som Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity og Dynamics 365, og inkluderer nødvendige forhåndsdefinerte proaktive tjenester i innebygd form.

Fokusområdene for utpekte tekniske støttetjenester er:

- Opprettholde grundig kunnskap om eksisterende og fremtidige forretningsbehov og konfigurere IT-miljøet på en måte som gir optimal ytelse.
- Proaktivt dokumentere anbefalinger om bruk av brukerstøttetjenester (f.eks. gjennomgang av muligheter for brukerstøtte, tilstandskontroller, seminarer og risikovurderingsprogrammer).
- Hjelp til å utføre distribusjons- og driftsaktiviteter i tråd med planlagt og gjeldende implementering av Microsoft-teknologi.
- Øke IT-personalets tekniske og driftsmessige kompetanse.
- Utvikle og implementere strategier for å unngå fremtidige hendelser og øke systemtilgjengeligheten for Microsoft-teknologiene som omfattes.

  Hjelp til å identifisere underliggende årsak til hendelser og anbefalinger for å hindre ytterligere avbrudd i de utvalgte Microsoft-teknologiene.

Uavhengig av hvordan DSE kjøpes, blir ressurser tilordnet, prioritert og tildelt basert på partenes avtale under det innledende møtet og dokumenteres som en del av deres tjenesteleveringsplan.

Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger

- For Avansert støtte er DSE begrenset til maksimalt 1600 timer.
- DSE-tjenester er tilgjengelige i kontortiden (fra 09.00 til 17.30 lokal standardtid, med unntak av helligdager og helger).
- DSE-tjenester støtter visse Microsoft-produkter og -teknologier som er valgt av dere og oppført i Arbeidsordren.
- Utpekte tekniske støttetjenester leveres for ett brukerstøttested, det vil si det brukerstøttestedet som er angitt i Arbeidsordren.

4.3.2 Rask respons

Rask respons: Rask respons sørger for raskere reaktiv brukerstøtte for deres skytjenester ved å dirigere brukerstøttehendelser til tekniske eksperter og opprette en eskaleringskanal til driftsteamene for skytjenester dersom nødvendig.

Hvis dere ønsker Rask respons-tjenester for Microsoft Azure-komponentene, må dere registrere eventuelle hendelser gjennom den aktuelle skytjenesteportalen. Forespørsler om støtte til problemløsing dirigeres til en Rask respons-kø som håndteres av en eget team av teknikere med kompetanse innen skytjenester.

Dere finner responstider for støtte til problemløsing for de spesifiserte Azure-komponentene i tabellen nedenfor. Disse responstidene erstatter alle responstider angitt for Grunnpakke-støtte.

Rask respons	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
Kritisk innvirkning på virksomheten	• Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette • Behov for tiltak innen 15 minutter	• Første respons innen 15 minutter eller mindre[1] • Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken[3] • Tilgang til Microsofts erfarne spesialister[2] • Rask eskalering hos Microsoft til driftsteamene for skytjenester • Topplederne våre blir varslet ved behov	• Kontakt med topplederne deres, på forespørsel fra oss • Tilgjengeliggjøring av tilstrekkelige ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet, hele uken[3] • Hurtig tilgang og respons

[1] Kontortiden defineres generelt som tiden fra 09.00 til 17.30 lokal standardtid, med unntak av helligdager og helger. Det kan hende at arbeidstimer er definert noe annerledes i landet ditt.

[2] Støtte til problemløsning med rask respons er bare tilgjengelig på engelsk.

[3] Det kan hende vi må nedgradere fra 24 timer i døgnet hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsingen

4.3.3 Tilpasset brukerstøtte

Tilpasset støtte: Med tilpasset brukerstøtte får dere begrenset, kontinuerlig brukerstøtte for et utvalgt antall produkter og servicepakker som har nådd slutten av levetiden som definert i Microsoft Enterprise-støttepolicyen på http://support.microsoft.com/lifecycle. Produktene, versjonene eller servicepakkene som dere har kjøpt tilpasset brukerstøtte for, er tilgjengelige mot et tilleggsgebyr og spesifiseres på Arbeidsordren.

Gebyrer for tilpasset brukerstøtte beregnes som om dere registrerte dere den første dagen programmet for tilpasset brukerstøtte var tilgjengelig (hvis tilpasset støtte for SQL Server 2005 SP4 for eksempel ble tilgjengelig 13. april 2016, men dere ikke registrerte dere før 13. oktober 2016, beregnes programgebyret fra 12. april 2016). Registreringsgebyrer for tilpasset brukerstøtte er ikke-refunderbare og kan ikke overføres mellom tilpasset brukerstøtte Standard og tilpasset brukerstøtte Essentials.

Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger

- Dere må ha en gyldig Microsoft Unified-avtale om brukerstøttetjenester for å kunne be om tilpasset brukerstøtte eller en hurtigreparasjon. Hvis Microsoft Unified-avtalen om brukerstøttetjenester utløper eller sies opp, opphører tjenesten for tilpasset brukerstøtte på den samme datoen.
- Du må installere og kjøre den nyeste servicepakken for de registrerte produktene som står oppført på Arbeidsordren før du kan motta tilpasset brukerstøtte.
- Hvis dere skal ta del i tilpasset brukerstøtte for de registrerte produktene og få tilgang til sikkerhetsbulletiner og -oppdateringer, må dere angi en detaljert overføringsplan med antall enheter/eksemplarer, kvartalsvise milepæler for distribusjon og en fullføringsdato for overføringen. Hvis du ikke angir en slik overføringsplan, vil du kanskje ikke få tilgang til brukerstøtteprodukter.
- I sammenheng med tilpasset brukerstøtte skal en enhet bety alle produktforekomster, fysiske eller virtuelle, som kunden vil distribuere sikkerhetsoppdateringer til. Antall enheter eller forekomster skal være likt antallet sikkerhetsoppdateringer eller hurtigreparasjoner, og ikke likt antallet fysiske enheter.
- Tilpasset brukerstøtte er tilgjengelig for dere på brukerstøttestedet eller -stedene som er angitt i Arbeidsordren, hvis brukerstøttestedet er inkludert i totalantallet av enheter og forekomster.
- Tilpasset brukerstøtte dekker bare den engelske versjonen av de registrerte produktene, med mindre noe annet er avtalt skriftlig. Hvis begge partene blir enige om brukerstøtte på et annet språk enn engelsk, kan brukerstøttetiden utvides for å gi rom for oversettelse (det kan påløpe gebyrer for lokalisering).
- Hvilke sikkerhetsoppdateringer som dekkes av registreringsgebyret, avhenger av den aktuelle typen Tilpasset Brukerstøttetjeneste og det registrerte produktet, som beskrevet nedenfor:

  - **Tilpasset brukerstøtte, Standard**: Gir brukerstøtte for produkter med dato for avslutning av brukerstøtten *før* 1. januar 2010. Sikkerhetsoppdateringer definert av MSRC (Microsoft Security Response Center) som kritiske eller viktige er inkludert.
  - **Tilpasset brukerstøtte, Standard**: Gir brukerstøtte for produkter med dato for avslutning av brukerstøtten *etter* 1. januar 2010. Sikkerhetsoppdateringer definert av MSRC som kritiske er inkludert. For et tilleggsgebyr kan du kjøpe sikkerhetsrelaterte oppdateringer som er definert som Viktige av MSRC.
  - **Tilpasset brukerstøtte, Essentials**: Gir deg mulighet til å kjøpe sikkerhetsoppdateringer som er definert som kritiske av MSRC, mot et ekstragebyr for hver oppdatering og enhet. Sikkerhetsoppdateringer som klassifiseres som viktige, er ikke tilgjengelige.

- Tilpasset brukerstøtte gjelder i ett år etter kjøp, med fastsatte programdatoer tilpasset produktets livssyklus for tilpasset brukerstøtte. Med mindre noe annet er angitt, er minimumsperioden for tilpasset brukerstøtte ett kvartal. Kundene kan velge å avbestille tilpasset brukerstøtte hvert kvartal, så lenge varselet gis minst 14 dager før neste faktureringsdato.
- Hurtigreparasjoner som ikke er sikkerhetsrelaterte (f.eks. for problemer med tidssoner eller sommertid) kan også være tilgjengelige for et ekstragebyr.
- Hurtigreparasjoner og sikkerhetsoppdateringer som Microsoft gjør tilgjengelig for dere, er bare til intern bruk – inkludert bruk i vertsmiljøer til direkte fordel for dere – og kan ikke distribueres til tredjeparter.
- Du kan be om tilgang til sikkerhetsoppdateringer og ikke-sikkerhetsrelaterte hurtigreparasjoner for navngitte kontaktpersoner som du angir. Du samtykker i å varsle oss om eventuelle endringer av disse angitte kontaktpersonene. Sikkerhetsoppdateringer og hurtigreparasjoner kan ikke distribueres til ikke-tilknyttede tredjeparter uten skriftlig tillatelse fra oss.
- Tilpasset brukerstøtte omfatter ikke muligheten til å be om ekstra funksjonalitet, designendringer eller garantistøtte.
- Selv om vi gjør en kommersielt rimelig innsats for å svare på forespørsler om hurtigreparasjoner, anerkjenner dere at det kan forekomme tilfeller der sikkerhetsoppdateringer eller hurtigreparasjoner ikke kan lages eller leveres, inkludert kritiske og viktige sikkerhetsoppdateringer.
- Hvis dere kjøper brukerstøtte direkte fra Microsoft, kan dere bruke hurtigreparasjonene og sikkerhetsoppdateringene på de gjeldende registrerte produktene, inkludert registrerte produkter som er kjøpt gjennom Microsoft Volume Licensing eller Microsoft Service Provider License Agreement.
- Alle forespørsler om støtte til problemløsing må gjøres på telefon av en utpekt kontaktperson hos deg.
- Tilgang til Microsoft-ressurser for erstatning av sikkerhetsoppdateringer eller hurtigreparasjoner som ikke er sikkerhetsrelaterte, er begrenset til gyldighetsperioden til denne avtalen om Tilpasset Brukerstøtte. Fornyet tilgang til Microsoft-ressurser, inkludert erstatning av sikkerhetsoppdateringer og hurtigreparasjoner som har blitt lastet ned mens

dere var registrert for tilpasset brukerstøtte, men som siden har gått tapt, blitt skadet eller gjort ubrukelige etter at tjenesteperioden har utløpt, krever fornyet registrering.

4.3.4 Utviklerstøtte

Utviklerstøtte gir langsiktig teknisk brukerstøtte basert på grundig kunnskap om skytjenester og teknologi gjennom hele programutviklingslivssyklusen for utviklere som utvikler, distribuerer og støtter programmer på Microsofts plattform.

En programutviklingsadministrator (ADM) fungerer som hovedkontakt og er fokusert på å levere strategiske råd om utviklings- og testmetoder og om utviklingsproblemer som oppstår under bruk av Microsoft-produkter. ADM rådfører seg med flere ressurser hos Microsoft om kundens behov.

Følgende utviklerløsninger kan kjøpes som del av brukerstøtteavtalen:

Utviklerstøtte – Avansert

Avansert utviklerstøtte er tilgjengelig for Avansert og Ytelsesbasert brukerstøtte, og gir målrettede løsninger for bestemte programutviklingsbehov, inkludert programmodernisering, vurderinger knyttet til tingenes Internett (IoT), ALM/DevOps-løsninger, opplæring og testing. Det er det anbefalte støttenivået for kunder som krever spesialisert utviklingsstøtte på ulike områder i utviklingslivssyklusen.

Et minimumsoppdrag består av 320 ADM-timer (programutviklingsadministrator-timer). Ved særskilt forespørsel kan det avtales små tilpassede oppdrag. Avansert utviklerstøtte har en maksimumsgrense på 800 ADM-timer.

Ytelsesbasert utviklerstøtte

Ytelsesbasert utviklerstøtte er tilgjengelig for ytelsesbasert brukerstøtte og gir omfattende brukerstøtte i hele programutviklingslivssyklusen. Denne brukerstøtten gir kunder skyarkitektur, sårbarhetsvurderinger, ALM/DevOps-løsninger, utviklingslivssyklus for sikkerhet, gjennomgang av kode, ytelse og overvåking, programmodernisering, implementering og administrasjon av tingenes Internett (IoT), opplæring og testing. Det er det anbefalte støttenivået for kunder som krever full utviklingsstøtte i virksomhetskritiske og komplekse utviklingsmiljøer.

For Ytelsesbasert utviklerstøtte gjelder et minimumsoppdrag på 800 ADM-timer. Ved særskilt forespørsel kan det avtales små tilpassede oppdrag.

4.3.5 Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger

Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger: Denne pakken gir høyere brukerstøttenivå for utvalgte Microsoft-produkter og Elektroniske Tjenester som utgjør en del av en kritisk løsning for virksomheten, som angitt i Arbeidsordren. Med brukerstøtte ved kritiske arbeidsoppgaver får dere et tilpasset program av brukerstøttetjenester. Tjenestene er tilgjengelige mot et tilleggsgebyr og er beskrevet i et vedlegg som Arbeidsordren henviser til.

4.4 Ytterligere vilkår og betingelser

Microsoft Unified-brukerstøttetjenester leveres basert på følgende krav og forutsetninger.

- Alle tjenestene leveres eksternt til stedene deres i landet som står oppført på Arbeidsordren, men mindre noe annet er spesifisert skriftlig. Arbeidsordren beskriver hvilke tjenester som skal leveres i det fastsatte støttelandet.

- Alle tjenestene leveres på språket til avdelingen for Microsoft-tjenester som yter tjenester, eller på engelsk, med mindre noe annet er avtalt skriftlig.
- Vi gir brukerstøtte for alle versjoner av kommersielt utgitte, generelt tilgjengelige Microsoft-produkter innen programvare og Elektroniske Tjenester som dere har kjøpt og som er identifisert i produktvilkårene som Microsoft fra tid til annen publiserer på http://microsoft.com/licensing/contracts (eller et annet nettsted som Microsoft angir), med mindre noe annet fremgår av en Arbeidsordre eller et vedlegg til denne beskrivelsen av brukerstøtte- og konsulenttjenester, eller er spesifikt ekskludert på nettportalen for brukerstøtte på http://serviceshub.microsoft.com.
- Det gis ikke brukerstøtte for forhåndsversjoner og betaprodukter, med mindre noe annet er angitt i et tilhørende vedlegg.
- Alle tjenester, inkludert eventuelle tilleggstjenester som blir kjøpt i løpet av gyldighetsperioden til en Arbeidsordre, skal anses som tapt dersom de ikke brukes i løpet av gyldighetsperioden for den aktuelle Arbeidsordren.
- Tjenesteplanleggingen forutsetter at det finnes tilgjengelige ressurser, og seminarer kan bli avlyst dersom det ikke registreres et minimumsantall av deltakere.
- Vi har tilgang til systemet ditt via en ekstern forbindelse for å analysere problemer på forespørsel fra deg. Våre ansatte har bare tilgang til systemer autorisert av deg. For å kunne benytte assistanse over ekstern forbindelse må du gi oss den nødvendig tilgang og utstyr.
- Enkelte tjenester kan kreve at vi lagrer, behandlinger og har tilgang til kundedataene dine. Når vi gjør dette, bruker vi Microsoft-godkjente teknologier som oppfyller våre retningslinjer og systemer for personvern. Hvis du ber om at vi bruker teknologi som ikke er godkjent av Microsoft, forstår du og er enig i at du alene er ansvarlig for integriteten og sikkerheten til kundedataene dine, og at Microsoft ikke skal være ansvarlig ved bruke av teknologi som ikke er godkjent av Microsoft.
- Hvis dere avbestiller en tidligere planlagt tjeneste, kan Microsoft velge å trekke et avlysningsgebyr på opptil 100 % av prisen på tjenesten hvis avbestillingen eller flyttingen ble gjort med mindre enn 14 dagers varsel før den første dagen for leveringen.
- Ved kjøp av tilleggstjenester kan det hende at vi må inkludere håndtering av servicelevering for å tilrettelegge for levering.
- Hvis dere har bestilt én type tjeneste og ønsker å bytte den i en annen type tjeneste, kan dere der dette er tilgjengelig, bruke et tilsvarende beløp på en annen tjeneste som er tilgjengelig i den aktuelle Grunnpakken, etter avtale med tjenesteleveringsressursen deres.
- En verdi som tilsvarer deres Software Assurance-fordelshendelser kan konverteres og benyttes til å redusere prisen på Grunnpakken, slik det går frem av den aktuelle Arbeidsordren. Dere kan dessuten konvertere Software Assurance-fordelshendelser til utpekte tekniske støttetjenester. Etter 30 dager forbeholder vi oss retten til å fakturere dere et beløp som svarer til forbruket av Software Assurance-fordelshendelser som dere sender inn til konvertering til kvalifiserte Microsoft Unified-brukerstøttetjenester som beskrevet i Arbeidsordren.
- Det er ikke sikkert at alle tilleggstjenester er tilgjengelige i landet ditt. Kontakt tjenesteleveringsressursen deres hvis dere ønsker mer informasjon.

- Støttetjenester er begrenset til råd og veiledning i forbindelse med kode som eies av deg eller av Microsoft.
- Du bekrefter at all ikke-Microsoft-kode du gir oss tilgang til, er kode du selv eier.
- Brukerstøtte omfatter ikke levering av kode av noe slag annet enn eksempelkode.
- Det kan finnes minimumskrav til plattform for tjenestene som kjøpes.
- Det er ikke sikkert at tjenester kan leveres til kundene deres.
- Hvis du har en Avansert eller Ytelsesbasert Grunnpakke for brukerstøtte, og der besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, vil dere blir fakturert for rimelige utlegg til reise og opphold.

Ytterligere krav og forutsetninger kan stå oppført i relevante vedlegg.

4.5 Ditt ansvar

Optimal utnyttelse av fordelene ved Microsoft Unified-brukerstøttetjenestene deres er avhengig av at dere oppfyller følgende forpliktelser, i tillegg til forpliktelsene som er fastsatt i eventuelle vedlegg. Hvis du ikke oppfyller de følgende forpliktelsene, kan dette føre til tjenesteforsinkelser:

- Dere skal utpeke en navngitt støttetjenesteadministrator som har ansvar for å lede teamet deres og for å administrere alle brukerstøtteaktivitetene deres og interne prosesser for innsending av forespørsler om brukerstøttehendelser til oss.
- Avhengig av Grunnpakken og som beskrevet nedenfor kan dere utpeke navngitte kontaktpersoner for reaktiv brukerstøtte som kan opprette forespørsler om brukerstøtte via Microsofts nettsted for brukerstøtte eller telefon. Skyadministratorer for de skybaserte tjenestene deres kan dessuten sende inn forespørsler om brukerstøtte for skytjenester via de aktuelle støtteportalene.
    - Kjernestøtte – opptil fem (5) navngitte kontaktpersoner
    - Avansert støtte – opptil tjue (20) navngitte kontaktpersoner
    - Ytelsesbasert støtte – opptil tretti (30) navngitte kontaktpersoner
- I tillegg til administratoren for brukerstøttetjenester, navngitte kontaktpersoner for reaktiv brukerstøtte og godkjente skyadministratorer, kan dere kjøpe rett til å utpeke ytterligere navngitte kontaktpersoner som får godkjenning til å opprette forespørsler om brukerstøtte, opp til maksimumsgrensen for ekstra navngitte kontaktpersoner. Dere kan kjøpe ekstra kontaktpersoner opp til følgende maksimumsgrenser:
    - Kjernestøtte – opptil fem (5) ekstra navngitte kontaktpersoner
    - Avansert støtte – opptil tjue (20) ekstra navngitte kontaktpersoner
    - Ytelsesbasert støtte – opptil tretti (30) ekstra navngitte kontaktpersoner
- Ved innsending av en serviceforespørsel deres kontaktpersoner for reaktiv brukerstøtte ha en grunnleggende forståelse av problemet som oppstod, og en evne til å fremstille problemet for å hjelpe Microsoft til å diagnostisere og gradere problemet. Disse personene må også ha inngående kunnskaper om de støttede Microsoft-produktene og Microsoft-miljøet for å gjøre det enklere å løse systemproblemer og bistå Microsoft ved analyse og løsning av serviceforespørsler.

- Dere godtar å samarbeide med oss om å planlegge bruken av tjenestene på grunnlag av tjenestene dere har betalt for.
- Dere godtar at dere skal varsle oss om alle endringer av de navngitte kontaktpersonene som er angitt i Arbeidsordren.
- Det kan hende du må utføre aktiviteter for å fastsette og løse problemer etter forespørsel fra oss. Dette kan omfatte nettverkssporing, registrering av feilmeldinger, innsamling av konfigurasjonsopplysninger, endring i produktkonfigurasjoner, installasjon av nye versjoner av programvare eller nye komponenter eller endring av prosesser.
- Du har ansvaret for å sikkerhetskopiere dataene dine og for å rekonstruere tapte eller endrede filer som er forårsaket av alvorlige feil. Du har også ansvar for å implementere nødvendige prosedyrer for å sikre integriteten og sikkerheten til programvare og data.
- Der det er mulig, godtar du å svare på spørreundersøkelser om kundetilfredshet for tjenestene, som vi sender ut fra tid til annen.
- Du har ansvaret for alle eventuelle reiseutgifter og andre utgifter som utløses av dine ansatte eller underleverandører.
- Dere kan bli bedt av deres tjenesteleveringsressurs om å oppfylle andre forpliktelser knyttet til tjenesten dere har kjøpt.
- Når dere bruker skytjenester som del av denne brukerstøtten, må dere kjøpe eller ha et eksisterende abonnement eller dataplan for den aktuelle nettjenesten.
- Hvis dere har en Avansert eller Ytelsesbasert brukerstøttepakke, godtar dere å sende inn forespørsler om Proaktive tjenester sammen med nødvendige eller aktuelle data innen maks. 60 dager før utløpsdatoen for den gjeldende Arbeidsordren.
- Hvis dere har en Avansert eller Ytelsesbasert brukerstøttepakke, godtar dere å utstyre tjenesteleveringsteamet vårt som må være på stedet, med rimelig tilgang til telefon og Internett-tilgang med høy hastighet og tilgang til eventuelle interne systemer og diagnoseverktøy.

© 2017 Microsoft Corporation. Med enerett. All bruk eller distribusjon av disse materialene uten uttrykkelig skriftlig tillatelse fra Microsoft Corp. er strengt forbudt.

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

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