

Microsoft Enterprise Services

Beskrivning av support- och konsulttjänster

November 2017

Innehållsförteckning

1	Om det här dokumentet	2
2	Microsoft Professional Services	3
2.1	Planeringstjänster	3
2.2	Implementeringstjänster	3
2.3	Underhållstjänster	3
2.4	Optimeringstjänster	3
2.5	Utbildningstjänster	3
3	Konsulttjänster	4
3.1	Köp	4
3.2	Anpassade konsulttjänster	4
3.3	Paketerade konsulttjänster	5
3.4	Beskrivning av tjänster	5
3.4.1	Planeringstjänster	5
3.4.2	Implementeringstjänster	7
3.4.3	Optimeringstjänster	7
3.5	Friskrivningar och begränsningar	8
3.6	Dina skyldigheter	8
4	Supporttjänster	9
4.1	Köpa support	9
4.2	Beskrivning av tjänster	9
4.2.1	Proactive-tjänster	10
4.2.2	Reaktiva tjänster	15
4.2.3	Hantering av tjänstleveranser	19
4.3	Utökade tjänster och lösningar	22
4.3.1	Bestämd teknisk support	22
4.3.2	Snabb respons	23
4.3.3	Anpassad support	24
4.3.4	Developer Support	26
4.3.5	Verksamhetskritisk support	26
4.4	Ytterligare allmänna villkor	26
4.5	Dina skyldigheter	28

1 Om det här dokumentet

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

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

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

2 Microsoft Professional Services

2.1 Planeringstjänster

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

2.2 Implementeringstjänster

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

2.3 Underhållstjänster

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

2.4 Optimeringstjänster

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

2.5 Utbildningstjänster

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

3 Konsulttjänster

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

3.1 Köp

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

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

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

3.2 Anpassade konsulttjänster

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

Program och infrastruktur – Molntjänster är en grundläggande del av arbetet med den digitala omställningen i alla organisationer. Microsofts tjänster för Moderna program ger snabbare utdelning med minskad risk vid modernisering och integrering av program. Molnet utnyttjas för att hjälpa till att nå ut till kunder genom flera kanaler och på vilken enhet som helst. Med lösningar för Cloud Productivity hjälper vi organisationer att planera, implementera och bygga upplevelser som förbättrar kommunikationen, samarbetet och fördjupar kundrelationerna i syfte att skapa affärsinsikter så att organisationerna kan få ut så mycket som möjligt av sin Office 365-investering.

Data och artificiell intelligens (AI) – Kärnvalutan för moderna företag är förmågan att konvertera data till AI som ökar konkurrenskraften. Microsofts tjänster för Företagsinsikter hjälper utvecklare och organisationer att på ett överskådligt sätt fokusera på AI i syfte att förutse, implementera och skapa stöd för lösningar för företag och IT-organisationer som ger tillgång till insikter om data med hjälp av produkter som Azure Database Power BI, Office och SQL Server.

Affärsprogram – Få hjälp med affärsprogram som utgör en del av en ansluten datamiljö, vilket möjliggör AI och business intelligence och samtidigt underlättar digitaliseringen av verksamhetskritiska funktioner, däribland relationsförsäljning, talang- och personalprocesser, verksamheter och kundtjänst.

Microsoft har ett brett utbud av konsulttjänster för Microsoft Dynamics 365 för kundengagemang som omfattar försäljning, service och marknadsföring för att hjälpa kunder omvandla relationer till

intäkter genom att dra nytta av digital information i varje affär. Konsulttjänster för Microsoft Dynamics 365 Unified Operations hjälper kunderna att öka tillväxttakten genom optimerade verksamheter och datadrivna beslut på en global skala i realtid.

Modern arbetsplats – Som en del av en arbetsplatsomvandling kan Microsoft hjälpa till att göra din miljö snabbare och samtidigt ge företagets anställda verktyg som hjälper dem att vara mer produktiva.

Våra erbjudanden om konsulttjänster för enheter och mobilitet gör det möjligt för företag och IT-ledare att utveckla och implementera företagsomfattande strategier för mobilitets- och enhetshantering som underlättar djupare och kraftigare förbindelser med anställda och kunder. Tjänster för datacenter- och molninfrastruktur integrerar även teknik, personal och processer för att hjälpa IT-avdelningen omvandla datacenter till strategiska affärstillgångar utifrån dess specifika verksamhetsbehov.

I kombination med tjänster för säkerhet och identitet tillhandahåller vi även strategier och lösningar för att hjälpa kunder skydda IT-infrastruktur, program och data mot interna och externa hot.

3.3 Paketerade konsulttjänster

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

3.4 Beskrivning av tjänster

3.4.1 Planeringstjänster

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

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

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

Följande uppdragspaket med digitala rådgivningstjänster är också tillgängliga:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ **Användarupplevelse:** Tjänster som levererar en användarupplevelse för ditt utbud av företagsprogram, med expertis inom Storyboarding, Rörlig grafik, Etnografisk forskning, Personlig och scenariobaserad analys, UX-strategi och design, Visuellt design, Utveckling av användargränssnitt, Test av användbarhet och Överväganden för tillgänglighet.

3.4.2 Implementeringstjänster

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

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

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

3.4.3 Optimeringstjänster

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

Workshop med antagandescenario: En två dagar lång workshop som utförs på plats eller via fjärranslutning och som visar bästa praxis för att öka införandet av en specifik onlinetjänst. Workshops kan köpas per deltagare eller som en dedikerad leverans till ditt företag, enligt vad som anges på din Arbetsorder. Workshoppar får inte spelas in utan Microsofts uttryckliga och skriftliga medgivande.

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

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

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

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

✦ **Hantering av IT-tjänster:** En serie tjänster som utformats för att hjälpa dig utveckla din ursprungliga IT-miljö med hjälp av moderna tillvägagångssätt för tjänsthantering som möjliggör bättre innovation, flexibilitet och kvalitet samt lägre driftkostnader. Moderna tjänster för hantering av IT-tjänster kan levereras genom rådgivning på plats eller på distans eller genom workshoppar för att hjälpa till att säkerställa att dina processer för övervakning, incidenthantering

eller service desk är optimerade för att hantera dynamiken i molnbaserade tjänster vid förflyttning av ett program eller en tjänst till molnet.

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

3.5 Friskrivningar och begränsningar

Vår leverans av tjänsterna baseras på följande friskrivningar och begränsningar:

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

3.6 Dina skyldigheter

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

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

4 Supporttjänster

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

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

4.1 Köpa support

Supporttjänsterna finns tillgängliga som ett Baspaket (som betecknas Core, Advanced och Performance Support) eller som extratjänster inom ramen för ett befintligt Supportavtal med hjälp av Arbetsordern för företagstjänster, enligt beskrivningen nedan.

Artikel	Beskrivning
Baspaket	En kombination av proaktiva och reaktiva tjänster samt leveranshanteringstjänster som ger support för Microsoft-produkter och/eller Onlinetjänster som används inom din organisation. Tillgängligt som Core ("C"), Advanced ("A") och Performance ("P") Support-paket enligt beskrivningen i det här avsnittet. Tjänster som ingår i Baspaketet är markerade med en "✓" i det här avsnittet. Beroende på ditt valda Baspaket kan du även vara berättigad till särskilda Inbyggda proaktiva tjänster, som då anges på din Arbetsorder. I samarbete med dig fastställer vi dessa tjänster innan avtalet träder i kraft eller som del av din tjänstleveransplanering.
Ytterligare tjänster	Ytterligare supporttjänster kan läggas till i ditt Baspaket under Arbetsorderns period och markeras med ett + i det här avsnittet.
Utökade tjänster och lösningar	Supporttjänster som omfattar en viss Microsoft-produkt eller ett visst kund-IT-system kan läggas till i ditt Baspaket för support under Arbetsorderns period och markeras också med ett + i det här avsnittet.

4.2 Beskrivning av tjänster

Kombinationen av de tjänster som utgör ditt supporttjänstpaket beskrivs i det här avsnittet. Här finns också en lista på tjänster som kan läggas till i ditt Baspaket eller senare under perioden.

4.2.1 Proactive-tjänster

Proaktiva tjänster hjälper till att förebygga problem i din Microsoft-miljö och schemaläggs för att bidra till att säkerställa resurstillgängligheten under den tillämpliga Arbetsorderns period. Följande Proaktiva finns tillgängliga enligt nedan eller enligt beskrivningen i din Arbetsorder.

Planeringstjänster

Typer av planeringstjänster	Paket		
	C	A	P
Proof of Concept		+	+

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

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

Implementeringstjänster

Typer av implementeringstjänster	Paket		
	C	A	P
Onboarding-tjänster		+	+

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

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

Underhållstjänster

Typer av underhållstjänster	Paket		
	C	A	P
Utvärdering på begäran	✓	✓	✓
Rotorsaksanalys	+	+	+
Utvärderingsprogram		+	+
Hälsokontroll		+	+
Offline Assessment		+	+
Proactive Monitoring		+	+

Typer av underhållstjänster	Paket		
	C	A	P
Proactive Operations Programs (POP)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus)		+	+

✓ – Ingår i ditt Baspaket.

✚ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

✚ **Utvärdering på begäran:** Tillgång till självbetjänad, onlineautomatiserad utvärderingsplattform som analyserar och utvärderar implementeringen av din Microsoft-teknik med logganalyser. Utvärderingar på begäran omfattar begränsad teknik. För användning av den här utvärderingstjänsten krävs en aktiv Azure-tjänst med tillräckliga databegränsningar för att tjänsten för utvärdering på begäran ska kunna användas. I samband med utvärderingen på begäran har du tillgång till en Microsoft-tekniker på plats (i upp till två dagar) och en Microsoft-tekniker på distans (i upp till en dag) för att hjälpa till med analys av data och prioritering av åtgärdsrekommendationer enligt ditt tjänstavtal. Utvärderingar på plats är eventuellt inte tillgängliga överallt.

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

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

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

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

✚ **Proactive monitoring:** Vi tillhandahåller övervakningsverktyg för tekniska operationer och rekommendationer för att finjustera dina hanteringsprocesser för serverincidenter. Denna tjänst hjälper dig att skapa incidentmatriser, genomföra granskningar av allvarliga incidenter och att utforma sammansättningen av ett varaktigt tekniskt team.

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

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

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

Optimeringstjänster

Typer av optimeringstjänster	Paket		
	C	A	P
Antagandetjänster			+
Utvecklingsinriktade tjänster		+	+
Hantering av IT-tjänster		+	+
Labbtjänster			+
Åtgärdstjänster		+	+
Säkerhetstjänster		+	+

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

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

🔗 **Workshop med antagandescenario:** En två dagar lång workshop som utförs på plats eller via fjärranslutning och som visar bästa praxis för att öka införandet av en specifik onlinetjänst. Workshops kan köpas per deltagare eller som en dedikerad leverans till ditt företag, enligt vad som anges på din Arbetsorder. Workshoppar får inte spelas in utan Microsofts uttryckliga och skriftliga medgivande.

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

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

🔗 **Planering för antagandevärde, Styrkort för affärsresultat och Utökad**

användningsbevakning: Ger hjälp med att identifiera affärsfördelarna med antagandet av Microsofts onlinetjänster och mäta affärsfördelarna genom kvartalsstyrkort med en uppsättning användningspaneler för månatliga granskningar.

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

🔗 **Utvecklingsinriktade tjänster:** Tjänster för att hjälpa din personal skapa, distribuera och underhålla program skapade med Microsoft-teknik.

🔗 **Serviceinsikter för utvecklare:** En årlig utvärdering av dina programutvecklingsmetoder som hjälper kunder med vägledning om rekommenderade metoder för utveckling av program och lösningar på Microsoft-plattformar.

🔗 **Development Support Assistance:** Ger hjälp med att skapa och utveckla program som integrerar Microsoft-teknik på Microsoft-plattformen, med specialisering på Microsofts utvecklingsverktyg och teknik, och som säljs som en mängd timmar som anges på din Arbetsorder.

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

🔗 **Labbtjänster:** Om detta är tillgängligt i ditt land kan Microsoft ge dig tillgång till en labbanläggning för att hjälpa dig med produktutveckling, benchmarking, testning, prototyper och migrationsaktiviteter för Microsofts produkter.

🔗 **Åtgärdstjänster:** Direktuppdrag med en Microsoft-tekniker för att åtgärda brister som konstaterats under en Utvärderingstjänst. Varaktigheten för varje uppdrag anges i dagar på din Arbetsorder och levereras i samarbete med din tekniska personal.

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

Utbildningstjänster

Tjänster av typen underhåll	Paket		
	C	A	P
Utbildning på begäran	✓	✓	✓
Webbsändningar		✓	✓
Chalk Talks		+	+

Tjänster av typen underhåll	Paket		
	C	A	P
Workshoppar		+	+

✓ – Ingår i ditt Baspaket.

✚ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

✚ **Utbildning på begäran:** Tillgång till en samling onlineutbildningsmaterial och onlinelabb från ett digitalt workshopbibliotek som utvecklats av Microsofts supporttekniker.

✚ **Webbsändningar:** Tillgång till Microsoft-värdbaserade utbildningssessioner i en rad support- och Microsoft-teknikämnen som levereras via Internet.

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

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

Anpassade Proactive-tjänster

Typer av anpassade Proactive-tjänster	Paket		
	C	A	P
Proactive-krediter	+	+	+
Anpassade Proactive-tjänster (underhålls-, optimerings- och utbildningstjänster)		+	+

✚ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

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

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

4.2.2 Reaktiva tjänster

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

Typer av reaktiva tjänster	Paket		
	C	A	P
Rådgivande support	✓	✓	✓
Problem Resolution Support	✓	✓	✓
Eskaleringshantering	✓	✓	✓
Utökad snabbkorrigeringssupport		✓	✓
Support på plats		+	+

✓ – Ingår i Baspaketet.

+ = Detta är en ytterligare tjänst som kan köpas.

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

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

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

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

Incidentrespons för Core Support

Core Support	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Standardmässig inverkan på	Måttlig förlust eller försämring av	Första samtalssvar	Korrekt kontaktinformation

Core Support	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
verksamheten	tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt Behöver åtgärdas inom åtta timmar	inom åtta timmar eller mindre under kontorstid¹ - Insats endast under kontorstid¹ - På begäran, insats dygnet runt²	om ärendansvarig - Svar inom 24 timmar - Om dygnet runt-insats har begärts ska du tilldela lämpliga resurser för att upprätthålla dygnet runt-insats²
Kritisk inverkan på verksamheten	- Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta - Behöver åtgärdas inom en timme	- Första samtalssvar inom en timme eller mindre. - Kontinuerlig insats dygnet runt²	Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig insats dygnet runt²

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

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

Incidentrespons för Advanced Support

Advanced Support	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Standardmässig inverkan på verksamheten	- Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt - Behöver åtgärdas inom fyra timmar	- Första samtalssvar inom fyra timmar eller mindre under kontorstid¹ - Insats endast under kontorstid¹ - På begäran, insats dygnet runt²	- Korrekt kontaktinformation om ärendansvarig - Svar inom 24 timmar - Om dygnet runt-insats har begärts ska du tilldela lämpliga resurser för att upprätthålla dygnet runt-

Advanced Support	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
			insats ²
Kritisk inverkan på verksamheten	- Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta - Behöver åtgärdas inom en timme	- Första samtalssvar inom en timme eller mindre. - Critical Situation Manager utses efter 4 timmar - Kontinuerlig insats dygnet runt²	- Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig insats dygnet runt² - Åtkomst och svar från ändringskontrollinstansen inom fyra timmar (kontorstid)

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

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

Incidentrespons för Performance Support

Performance Support	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Standardmässig inverkan på verksamheten	- Måttlig förlust eller försämring av tjänsterna, men arbetet kan rimligen fortsätta på ett försämrat sätt - Behöver åtgärdas inom fyra timmar	- Första samtalssvar inom fyra timmar eller mindre under kontorstid¹ - Insats endast under kontorstid¹ - På begäran, insatser dygnet runt²	Om dygnet runt-insats har begärts ska du tilldela lämpliga resurser för att upprätthålla dygnet runt-insats²
Kritisk inverkan på verksamheten	- Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta - Behöver åtgärdas inom 30 minuter.	- Första samtalssvar inom 30 minuter eller mindre - Critical Situation Manager utses inom 30 minuter eller mindre - Resurser på plats hos dig, efter 24 timmar, med	- Lämplig kommunikation med era överordnade chefer, på vår begäran - Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig insats

Performance Support	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
		kundavtal - Kontinuerlig insats dygnet runt² - Tillgång till Microsofts erfarna specialister och snabb eskalering inom Microsoft till produktteam³ - Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt	dygnet runt ² Snabb tillgång och respons

¹ Till kontorstid räknas vanligtvis 09:00 till 17:30 lokal tid förutom helger och helgdagar. Kontorstiden kan variera något beroende på land.

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

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

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

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

Advanced och Performance Support: För incidenter vars inverkan på verksamheten är av allvarlighetsgraden Standard är tjänsten tillgänglig på kundens begäran under kontorstid genom resurspoolen för tjänstleverans, som även kan lämna eskaleringssuppdateringar på begäran.

För incidenter vars inverkan på verksamheten är av allvarlighetsgraden Kritisk verkställs en utökad eskaleringsprocess automatiskt. Denna process initieras efter fyra timmar för Advanced Support och omgående för Performance Support samt om den normala verksamhetsfunktionen inte återställs efter att ärendet har tilldelats en allvarlighetsgrad. Därefter överförs ärendet till en Critical Situation Manager, som ansvarar för att ärendet fortsätter gå framåt tekniskt och förser dig med statusuppdateringar och en åtgärdsplan.

🔗 **Extended Hotfix Support:** Med den här tjänsten kan du begära snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet för utvald Microsoft-programvara i fasen Extended Support enligt definitionen på <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar:

- Extended Hotfix Support är begränsat till följande produkter/produktfamiljer:
 - Program: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Server: BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
 - System: Windows-klient, Windows inbyggda operativsystem

- Även om vi gör kommersiellt rimliga ansträngningar för att svara på din begäran om snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet är du medveten om att det kan finnas fall där säkerhetskorrigeringar inte kan skapas eller tillhandahållas.
- Snabbkorrigeringar har utformats för att åtgärda dina specifika problem och har inte regressionstestats.
- Snabbkorrigeringar får inte distribueras till tredje man som ej är koncernbolag utan vårt skriftliga medgivande.
- Leveranstider för snabbkorrigeringar för andra språkversioner än engelska kan variera, och en lokaliseringsavgift kan tillkomma.
- Vi kommer inte att tillhandahålla nya funktioner, funktionalitet, uppdateringar eller designändringar. Vi kommer endast att hantera problem för en utvald produkt som får den att krascha, förlora data eller på annat sätt väsentligen avvika från produktens dokumenterade funktionalitet.

📍 **Support på plats:** För Advanced och Performance Support tillhandahålls reaktiv support på plats i dina lokaler. Tjänsten är underkastad Microsofts resurstillgänglighet, och medför en tilläggsavgift per besök.

4.2.3 Hantering av tjänstleveranser

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

Core Support: Hanteringen av tjänstleveranser tillhandahålls digitalt eller samordnas av resurser från en pool.

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

Performance Support: När rådgivningstjänster för supportteknik ingår genom Performance Support kan du välja en moln- eller säkerhetsarbetsbelastning som anges i det här dokumentet.

Omfattning av hantering av tjänstleveranser

Följande tjänster för hantering av tjänstleveranser är tillgängliga beroende på vilket Baspaket som köpts:

Tjänsttyper för hantering av tjänstleveranser	Paket		
	C	A	P
Initiering av support	✓	✓	✓
Överordnad granskning av tjänster		✓	✓
Tjänstkontoplanering	✓	✓	✓
Programhantering för tjänster	✓	✓	✓

Tjänsttyper för hantering av tjänstleveranser	Paket		
	C	A	P
Granskning av molnanvändning		✓	✓
Vägledning om Microsofts produkt-, tjänst- och säkerhetsuppdateringar		✓	✓
Tillägg till hantering av tjänstleveranser		+	+
Hantering av tjänstleveranser på plats		+	+

✓ – Ingår i Baspaketet.

⊕ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

Initiering av support:

Core Support: Initiering av support, som är tillgängligt på begäran, är en inledande översikt över supporttjänster som ingår i Baspaketets supportavtal, ytterligare tjänster du har köpt och sådana som du har tillgång till att köpa.

Advanced och Performance Support: Initiering av support är en inledande översikt över supporttjänster som ingår i Baspaketets supportavtal, ytterligare tjänster du har köpt och sådana som du har tillgång till att köpa. Eventuellt diskuterar vi också vilken kontakt Microsoft ska ha med dina team och utför eventuellt en undersökning för att fastställa exekutiva sponsorer för framtida planering och granskning.

Överordnad granskning av tjänster: För Advanced och Performance Support leds denna strategiska planering och granskning av SDM i form av samtal med exekutiva sponsorer om viktiga teknikstödda organisatoriska prioriteringar.

Tjänstkontoplanering:

Core Support: På begäran granskar vi din användning av organisationens supportplan en gång i kvartalet tillsammans med dig, och då tillhandahåller vi även vägledning i hur du använder förmånerna i supportplanen samt information om ytterligare tjänster som finns tillgängliga för dig.

Advanced och Performance Support: Vi samarbetar med dig för att planera användningen av de tjänster som ingår i ditt Baspaket för support, och hittar, planerar och underlättar köp av ytterligare tjänster, vid behov.

Programhantering för tjänster:

Core Support: På begäran kan denna innefatta en granskning av planerade och inköpta tjänster, samt support av schemaläggning och avslut av slutförda tjänster.

Advanced och Performance Support: Programhantering ombesörjer översynen över dina tjänster av din serviceleveranschef, däribland leverans och fortskridande av inköpta proaktiva tjänster, planering och schemaläggning av Microsofts tekniska resurser, övervakning av tjänstleveranser och avslut av slutförda tjänster.

Granskning av molnanvändning: Som Microsofts molntjänstkund med Advanced eller Performance Support får du hjälp av oss med att hitta tillfällen för användning av funktioner som ingår i dina tjänster som påskyndar implementering, antagande och realiserat värde av Microsoft Cloud-teknik.

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

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

✦ **Hantering av tjänstleveranser på plats:** Som supportkund med Advanced eller Performance Support kan du beställa besök på plats från din serviceleveranschef, vilket kan medföra en tilläggsavgift för varje besök. Denna tjänst är underkastad Microsofts resurstillgänglighet.

Omfattning av rådgivning för supportteknik

Rådgivaren för supportteknik är din utsedda tekniska rådgivare som ger support för införande av molnet och säkerhet genom att sammankoppla affärsbehov och affärsresultat med tekniska möjligheter. Rådgivaren för supportteknik är tillgänglig för tjänster med Performance Support och kan innefatta:

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

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

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

4.3 Utökade tjänster och lösningar

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

Tjänst	Paket		
	C	A	P
Bestämd teknisk support		+¹	+
Snabb respons		+	+
Anpassad support		+	+
Developer Advanced		+¹	+¹
Developer Performance			+
Verksamhetskritisk support			+

+ – Ytterligare tjänst som kan köpas.

+¹ – En ytterligare tjänst som kan köpas upp till en begränsad maximal kvantitet.

4.3.1 Bestämd teknisk support

📌 **Designated Support Engineering (DSE):** DSE-tjänster kan köpas som fördefinierade erbjudanden eller som en grupp anpassade timmar som kan användas för att leverera omfattningsbestämda proaktiva tjänster.

Vid köp av timmar dras DSE-tjänstetimmarna av från ditt totala antal köpta timmar i takt med att de används och levereras. De dras av enligt timmotsvarigheten till katalogpriset.

Fördefinierade DSE-erbjudanden anpassas efter din miljö och hjälper dig att nå ett önskat resultat. Dessa erbjudanden kan fokuseras på områden som Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity eller Dynamics 365 och innefattar de fördefinierade, proaktiva tjänsterna som krävs.

Fokusområdena för DSE-tjänster är följande:

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

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

Oavsett hur DSE köps kommer resurserna att fördelas, prioriteras och tilldelas utifrån en överenskommelse mellan parterna under ett inledande möte, och dokumenteras som en del av din tjänstleveransplan.

Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar

- För Advanced Support begränsas DSE till en maximal inköpskvantitet om 1 600 timmar.
- DSE-tjänsterna är vanligtvis tillgängliga under vanliga kontorstider (09:00 till 17:30 lokal tid utom helgdagar och veckoslut).
- DSE-tjänsterna har stöd för de specifika Microsoft-produkter och -teknik som du väljer och som anges i din Arbetsorder.
- Bestämd teknisk support ges för en enda supportplats på den bestämda supportplatsen som anges i din Arbetsorder.

4.3.2 Snabb respons

🔗 **Snabb respons:** Snabb respons ger snabbare reaktiv support för dina molntjänster genom att dirigera supportincidenter till tekniska experter och ge en eskaleringsväg till molntjänstteam vid behov.

För att få tjänster för snabb respons för dina Microsoft Azure-komponenter måste du anmäla en incident via den tillämpliga serviceportalen för molntjänsten. Dina supportförfrågningar för problemlösning dirigeras direkt till en kö för snabb respons som bemannas av ett särskilt teknikerteam med molntjänstexperter.

Responstiderna för problemlösningssupport för dina specificerade Azure-komponenter anges i tabellen nedan och ersätter eventuella förväntade responstider för Baspaketets support.

Snabb respons	Allvarlighetsgrad och situation	Vår förväntade respons	Din förväntade respons
Kritisk inverkan på verksamheten	• Förlust av en central affärsprocess och arbetet kan rimligen inte fortsätta • Behöver åtgärdas inom 15 minuter	• Första samtalssvar inom 15 minuter eller mindre¹ • Kontinuerlig insats dygnet runt³ • Tillgång till Microsofts erfarna specialister² • Snabb eskalering inom Microsoft till molntjänstteam • Våra överordnade chefer meddelas, om nödvändigt	• Lämplig kommunikation med era överordnade chefer, på vår begäran • Lämpliga resurser sätts in för att upprätthålla en kontinuerlig insats dygnet runt³ • Snabb tillgång och respons

¹ Till kontorstid räknas vanligtvis 09:00 till 17:30 lokal tid förutom helger och helgdagar. Kontorstiden kan variera något beroende på land.

² Problemlösningssupport med snabba svarstider finns endast tillgängligt på engelska.

³ Vi kan behöva nedgradera från dygnet runt om du inte kan tillhandahålla tillräckliga resurser eller svar så att vi kan upprätthålla kontinuerliga problemlösningsinsatser.

4.3.3 Anpassad support

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

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

Tjänstspecifika förutsättningar och begränsningar

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

säkerhetsrisker som definierats av Microsoft Security Response Center (MSRC) som kritiska eller viktiga.

- **Anpassad support Standard:** Tillhandahåller support för produkter med supportutgångsdatum *efter* 1 januari 2010 och innefattar uppdateringar för säkerhetsrisker som definierats av MSRC som kritiska. Mot en extra avgift kan du köpa säkerhetsuppdateringar för säkerhetsrisker som MSRC definierat som Important.
- **Anpassad support Essentials:** Ger möjlighet att köpa säkerhetsuppdateringar som MSRC definierat som kritiska mot en tilläggsavgift per uppdatering och per enhet. Säkerhetsuppdateringar som bedömts som viktiga är inte tillgängliga.
- Anpassad support köps på årsbasis med fasta programdatum som anpassas till livscykeln för produktens anpassade support. Såvida inget annat anges är ett kvartal den kortaste perioden för anpassad support. Kunderna kan välja bort anpassad support på kvartalsbasis med en uppsägningstid på minst 14 dagar före nästa faktureringsdatum.
- Snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet (t.ex. för frågor som rör tidszon och sommartid) kan också finnas tillgängliga mot en extra avgift.
- Snabbkorrigeringar och säkerhetsuppdateringar som Microsoft utfärdar till dig är endast för intern användning, vilket innefattar användning i värdbaserade miljöer till din direkta fördel, och får inte distribueras till tredje man.
- Du kan begära åtkomst till säkerhetsuppdateringar och snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet (i tillämpliga fall) för namngivna kontakter som du bestämmer. Du samtycker till att meddela oss om eventuella förändringar av dessa bestämda kontakter. Säkerhetsuppdateringar och snabbkorrigeringar får inte distribueras till tredje man som ej är koncernbolag utan skriftligt medgivande.
- Anpassad Support innefattar inte möjligheten att begära ytterligare funktioner, funktionalitet, designändringar eller garantisupport.
- Även om vi gör kommersiellt rimliga ansträngningar för att svara på din begäran om snabbkorrigeringar godtar du att det kan finnas fall där en säkerhetsuppdatering eller snabbkorrigering som inte rör säkerhet, däribland kritiska och viktiga, inte kan skapas eller tillhandahållas.
- Om du köper anpassad support direkt från Microsoft kan du använda snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet och säkerhetsuppdateringar på tillämpliga anslutna produkter, inklusive anslutna produkter som förvärvats genom Microsofts volymlicensiering eller genom Microsofts tjänstleverantörslicensavtal.
- Alla begäran om Problem resolution support måste inkomma via telefon från dina bestämda kontakter.
- Tillgång till Microsoft-resurser för ersättning av säkerhetsuppdateringar eller snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet ges endast under perioden för detta avtal om anpassad support. Omregistrering krävs för att återfå tillgång till Microsoft-resurser, inklusive ersättning av säkerhetsuppdateringar eller snabbkorrigeringar som inte rör säkerhet som kan ha laddats ned under registreringsperioden för anpassad support men sedan förlorats, skadats eller blivit obrukbara efter att registreringsperioden löpt ut.

4.3.4 Developer Support

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

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

Följande utvecklarlösningar kan köpas som en del av ditt supportavtal:

🔗 **Developer Advanced**

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

Minimiuppdrag består av 320 ADM-timmar (programutvecklingsansvarig). Mindre, anpassade uppdrag kan omfattningsbestämmas på särskild begäran. Developer Advanced-support har en maxgräns på 800 ADM-timmar.

🔗 **Developer Performance**

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

Developer Performance-support har ett minimiåtagande på 800 ADM-timmar. Mindre, anpassade uppdrag kan omfattningsbestämmas på särskild begäran.

4.3.5 Verksamhetskritisk support

🔗 **Verksamhetskritisk support:** Ger en högre nivå av support för en definierad uppsättning Microsoft-produkter och Onlinetjänster som ingår i din verksamhetskritiska lösning som beskrivs i din Arbetsorder. Verksamhetskritisk support ger ett anpassat program med supporttjänster och är tillgängligt mot en tilläggsavgift och definieras i en Bilaga som refereras i din Arbetsorder.

4.4 Ytterligare allmänna villkor

Microsoft Unified Support-tjänster tillhandahålls utifrån följande förutsättningar och antaganden.

- Alla tjänster tillhandahålls på distans dina platser i det land som anges i din Arbetsorder, såvida inget annat meddelas skriftligen. I Arbetsordern beskrivs de tjänster som ska tillhandahållas i ditt bestämda supportland.
- Alla tjänster tillhandahålls på det språk som talas där Microsoft-tjänsterna tillhandahålls eller på engelska, om inget annat har överenskommit skriftligen.

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

- Supporten tillhandahåller ingen kod av något slag förutom exempelkod.
- Det kan finnas minimikrav gällande plattformar för de köpta tjänsterna.
- Tjänster kan eventuellt inte vidarebefordras till dina kunder.
- Om du har ett Baspaket med Advanced eller Performance Support och överenskomna besök på plats som inte betalas i förväg fakturerar vi dig för rimliga rese- och boendekostnader.

Ytterligare förutsättningar och antaganden kan anges i relevanta bilagor.

4.5 Dina skyldigheter

Optimering av fördelarna med Microsoft Unified Support-tjänster är beroende av att du uppfyller följande ansvar, utöver de som anges i eventuella tillämpliga bilagor. Underlåtenhet att uppfylla följande skyldigheter kan leda till förseningar av tjänsten:

- Du ska utse en namngiven supporttjänstadministratör som ansvarar för att leda ditt team och hantera all din supportverksamhet och interna processer för att skicka in begäran avseende supportincidenter till oss.
- Beroende på ditt Baspaket som beskrivs nedan kan du utse namngivna kontakter för reaktiv support som kan skapa begäran om support via Microsofts supportwebbplats eller per telefon. Molnadministratörer för dina molnbaserade tjänster kan också skicka in begäran om molnsupport via de tillämpliga supportportalerna.
 - Core Support – Upp till fem (5) namngivna kontakter
 - Advanced Support – Upp till tjugo (20) namngivna kontakter
 - Performance Support – Upp till trettio (30) namngivna kontakter
- Utöver supporttjänstadministratören, utsedda namngivna kontakter för reaktiv support och behöriga molnadministratörer, kan du köpa ytterligare namngivna kontakter upp till det maximala antal som anges nedan för det antal ytterligare namngivna kontakter som ska vara behöriga att skapa begäran för supportärenden. Ytterligare kontakter kan köpas upp till följande gränser:
 - Core Support – Upp till fem (5) ytterligare namngivna kontakter
 - Advanced Support – Upp till tjugo (20) ytterligare namngivna kontakter
 - Performance Support – Upp till trettio (30) ytterligare namngivna kontakter
- När en servicebegäran skickas in ska dina kontakter för reaktiv support ha grundläggande kunskaper om problemet som har uppstått och förmågan att återskapa problemet för att kunna hjälpa Microsoft att diagnostisera och prioritera problemet. Dessa personer bör också ha goda kunskaper om Microsoft-produkterna som supporten gäller och din Microsoft-miljö för att kunna hjälpa till att lösa systemproblem och hjälpa Microsoft att analysera och lösa servicebegäran.
- Du samtycker till att samarbeta med oss för att planera användningen av tjänsterna baserat på de tjänster du har köpt.
- Du samtycker till att meddela oss om eventuella ändringar av namngivna kontakter som anges i din Arbetsorder.
- Du kan behöva fastställa problemet och utföra lösningsaktiviteter enligt instruktioner från oss. Detta kan omfatta att göra nätverksspår, samla in felmeddelanden, ta fram

- konfigurationsinformation, ändra produktkonfigurationer, installera nya versioner av programvaran eller nya komponenter eller att ändra processer.
- Du ansvarar för att säkerhetskopiera data och för att rekonstruera förlorade eller ändrade filer som uppstår till följd av katastrofala fel. Du ansvarar även för att implementera de nödvändiga processerna för att skydda integritet och säkerhet för programvaran och dina data.
 - Du samtycker, där det är möjligt, till att svara på kundtillfredsställelseundersökningar som vi då och då har gällande tjänsterna.
 - Du ansvarar för eventuella resor och kostnader som dina anställda eller underleverantörer ådrar sig.
 - Du kan bli ombedd av din tjänstleveransresurs att uppfylla andra skyldigheter som är specifika för tjänsten du har köpt.
 - När molntjänster används som en del av denna support måste du antingen köpa eller ha en befintlig prenumeration eller ett dataabonnemang för den tillämpliga onlinetjänsten.
 - Om du har ett Advanced eller Performance Support-paket samtycker du till att skicka in begäran om Proaktiva tjänster tillsammans med nödvändiga eller tillämpliga data senast 60 dagar före datum för upphörande av den tillämpliga Arbetsordern.
 - Om du har ett Advanced eller Performance Support-paket samtycker du till att tillhandahålla vårt serviceteam som behöver vara på plats rimlig tillgång till telefon och höghastighetsanslutning till Internet samt åtkomst till dina interna system och diagnosverktyg, om tillämpligt.

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

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

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