

Microsoft Enterprise Services

Beschreibung von Support and
Consulting
Services

Januar 2021

Inhaltsverzeichnis

1	Über dieses Dokument.....	2
2	Microsoft Professional Services	3
	2.1 Planning Services	3
	2.2 Implementation Services	3
	2.3 Wartungsservices	3
	2.4 Optimization Services	3
	2.5 Bildungsservices	3
3	Beratungsleistungen	4
	3.1 Informationen zum Erwerb	4
	3.2 Custom Consulting Services	4
	3.3 Packaged Consulting Services	5
	3.4 Beschreibung der Services	5
	3.4.1 Planning Services	5
	3.4.2 Implementation Services.....	7
	3.4.3 Optimization Services.....	7
	3.5 Ausschlüsse und Einschränkungen	8
	3.6 Ihre Verantwortlichkeiten	8
4	Support Services	9
	4.1 Informationen zum Erwerb	9
	4.2 Beschreibung der Services	10
	4.2.1 Proaktive Services.....	10
	4.2.2 Reaktive Services.....	15
	4.2.3 Service Delivery Management.....	20
	4.3 Enhanced Services and Solutions	22
	4.3.1 Designated Support Engineering.....	23
	4.3.2 Rapid Response.....	24
	4.3.3 Custom Support.....	25
	4.3.4 Developer Support.....	27
	4.3.5 Support for Mission Critical.....	27
	4.4 Zusätzliche Geschäftsbedingungen	28
	4.5 Ihre Verantwortlichkeiten	30

1 Über dieses Dokument

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

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

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

2 Microsoft Professional Services

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

2.1 Planning Services

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

2.2 Implementation Services

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

2.3 Wartungsservices

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

2.4 Optimization Services

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

2.5 Bildungsservices

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

3 Beratungsleistungen

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

3.1 Informationen zum Erwerb

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

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

Schlüssel: ↗ verweist auf Posten, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sein können.

3.2 Custom Consulting Services

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

Applications & Infrastructure – Cloud Computing ist für jedes Unternehmen, das digitale Transformation anstrebt, von grundlegender Bedeutung.

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

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

Data & Artificial Intelligence (AI) – Kernwährung moderner Unternehmen ist die Fähigkeit, Daten in eine künstliche Intelligenz zu verwandeln, die ihnen Vorteile erarbeitet. Business Insights-Lösungen von Microsoft helfen Entwicklern, IT-Organisationen und Unternehmen, künstliche Intelligenz aufzubauen. Sie ermöglichen einen umfassenden Überblick und befördern den Entwurf, die Umsetzung und das Unterstützen von Lösungen, mit denen sich aus einer Vielfalt von Daten wichtige Erkenntnisse ziehen lassen. Zum Einsatz kommen hierbei Produkte wie Azure Database Power BI, Office und SQL Server.

Business Applications – Hilfestellung bei Unternehmensanwendungen in einer vernetzten Datenumgebung, die AI und BI (Artificial und Business Intelligence) und ebenso die Digitalisierung

geschäftskritischer Funktionen, wie Vertrieb, Talent- und Personalmanagement, Betriebsprozesse und Kundenservice, unterstützen.

Microsoft bietet diverse Beratungsleistungen für Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement an. Ziel ist es, in allen Aspekten von Vertrieb, Service und Marketing digitale Intelligenz für eine optimale Kundenbindung beizusteuern. Beratungsleistungen für Microsoft Dynamics 365 Unified Operations helfen Kunden, ihr Wachstum durch optimierte Geschäftsprozesse und zeitnahe, datengestützte Entscheidungen auf globaler Ebene zu beschleunigen.

Modern Workplace – Microsoft kann dazu beitragen, dass Ihre Umgebung mit dem Arbeitsplatzwandel Schritt hält und jeder Mitarbeiter Ihres Unternehmens das Instrumentarium für höhere Produktivität an der Hand hat.

Unsere Beratungsleistungen rund um Devices and Mobility ermöglichen Unternehmen und IT-Leitern die Entwicklung und Durchsetzung von unternehmensweiten Strategien für eine Mobilitäts- und Geräteverwaltung, die die Kommunikation und den Austausch mit Mitarbeitern und Kunden fördert und intensiviert. Datacenter and Cloud Infrastructure Services ermöglichen es der IT zudem, unter Einbindung von Technologien, Menschen und Prozessen, Rechenzentren in strategische Aktiva für das Unternehmen zu transformieren, die exakt dessen geschäftliche Erfordernisse und Ziele unterstützen. In Verbindung mit

Security and Identity Services bieten wir darüber hinaus Strategien und Lösungen zum Schutz von IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten vor internen und externen Bedrohungen.

3.3 Packaged Consulting Services

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

3.4 Beschreibung der Services

3.4.1 Planning Services

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

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

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

Darüber hinaus sind die folgenden Digital Advisory Services Packages erhältlich:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

↗ **User Experience:** Services, die Aufschluss über Nutzerfahrungen mit Ihren Geschäftsanwendungen geben – mit Know-how in Storyboarding, Motion-Design, ethnografischer Forschung, Persönlichkeits- und Situationsanalyse, UX-Strategie und -Design, visuellem Design, UI-Entwicklung, Usability Testing und Barrierefreiheit.

3.4.2 Implementation Services

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

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

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

3.4.3 Optimization Services

↗ **Einführungsservices:** Adoption Support Services sind Leistungen, die Ihnen bei der Beurteilung helfen, inwieweit Ihre Organisation fähig ist, Veränderungen durch die Einführung einer von Ihnen erworbenen Microsoft-Technologie zu moderieren, zu überwachen und zu optimieren. Hierzu zählt auch die Unterstützung bei der Entwicklung und Umsetzung Ihrer Einführungsstrategie bezüglich der Bedeutung der Veränderungen für die Menschen. Kunden haben Zugriff auf Ressourcen mit der Kompetenz, den Kenntnissen und den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen zur Unterstützung des Einführungsprogramms von Microsoft.

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

↗ **Security Services:** Das Portfolio der Sicherheitslösungen von Microsoft umfasst vier Schwerpunkte: Sicherheit und Identität in der Cloud, Mobilität, erweiterter Datenschutz und sichere Infrastruktur. Security Services zeigen Kunden Möglichkeiten auf, ihre IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten nachhaltig gegen Bedrohungen von innen und außen zu schützen.

3.5 Ausschlüsse und Einschränkungen

Wir erbringen die Services unter den folgenden Ausschlüssen und Einschränkungen:

- Digital Advisory Services bestehen ausschließlich aus Beratung und Anleitung speziell für Ihre Bereitstellung und Nutzung von Microsoft-Technologien.
- In den Beratungsleistungen sind keine Produktlizenzen inbegriffen; diese müssen separat erworben werden.
- In den Digital Advisory Services sind Produktbereitstellung, Problemlösungs- oder Break-Fix-Support, Prüfung von nicht von Microsoft stammendem Quellcode oder eine technische oder architekturbezogene Beratung, die über die oben beschriebenen Services hinausgeht, nicht enthalten.
- Bei nicht von Microsoft stammendem Quellcode sind unsere Services auf die Analyse von Binärdaten, z. B. eine Prozesssicherung oder Netzwerkmonitor-Ablaufverfolgung, beschränkt
- Soweit Besuche von Microsoft Architects oder Ressourcen des Service Delivery Teams vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung gestellt.
- Alle erworbenen GitHub Consulting Services werden von GitHub, Inc., einer hundertprozentigen Niederlassung der Microsoft Corporation, bereitgestellt. Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen in Ihrem Arbeitsauftrag gelten die GitHub-Datenschutzerklärung, die unter https://aka.ms/github_privacy und der GitHub-Datenschutz-Nachtrag sowie der Sicherheitsanhang, die sich in https://aka.ms/github_dpa befinden, für Ihre Beschaffung von GitHub Consulting Services.

3.6 Ihre Verantwortlichkeiten

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

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

4 Support Services

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

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

4.1 Informationen zum Erwerb

Support Services sind als Basispaket („Base Package“) unter den Bezeichnungen Core, Advanced und Performance Support oder als Additional Services oder Enhanced Services and Solutions im Rahmen eines bestehenden, im Enterprise Services-Arbeitsauftrag enthaltenen Basispaket-Vertrags verfügbar. Siehe Beschreibung unten.

Posten	Beschreibung
Base Package	<p>Eine Kombination von Proactive, Reactive und Delivery Management Services, die die innerhalb Ihres Unternehmens genutzten Microsoft-Produkte und/oder -Onlinedienste unterstützen. Verfügbar als Core („C“), Advanced („A“) und Performance („P“) Support -Pakete wie in diesem Abschnitt beschrieben.</p> <p>Die im Basispaket enthaltenen Dienste sind in diesem Abschnitt mit einem „✓“ gekennzeichnet.</p> <p>Je nach Ihrem Basispaket haben Sie möglicherweise auch Anspruch auf spezifische integrierte Proactive Services, die dann in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt werden. Wir werden diese Services zusammen mit Ihnen vor Vertragsbeginn oder im Rahmen Ihrer Service Delivery-Planung festlegen.</p>
Additional Services	<p>Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen zusätzliche Supportleistungen zur Erweiterung Ihres Basispakets zur Verfügung. Sie sind in diesem Abschnitt mit einem „+“ gekennzeichnet.</p>
Enhanced Services and Solutions	<p>Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen Supportleistungen für ein bestimmtes Microsoft-Produkt oder IT-System des Kunden zur Erweiterung Ihres Support-Basispakets zur Verfügung. Sie sind in</p>

diesem Abschnitt ebenfalls mit einem „+“ gekennzeichnet.

Schlüssel: ↗ verweist auf Posten, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sein können.

4.2 Beschreibung der Services

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

4.2.1 Proaktive Services

Proactive Services dienen der Problemvorbeugung in Ihrer Microsoft-Umgebung und werden mit dem Ziel geplant, die Ressourcenverfügbarkeit und -bereitstellung während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags sicherzustellen. Die nachstehenden Proactive Services sind wie unten angegeben oder in Ihrem Arbeitsauftrag genannt verfügbar.

Planning Services

Arten von Planning Services	Paket		
	C	A	P
Proof of Concept		+	+
Support-Technologieberater			✓

✓ - Im Basispaket enthalten.

+ - Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

↗ **Support-Technologieberater (STA):** Ein angepasster Service, der eine Technologiebewertung zur Unterstützung der Geschäftsziele des Kunden bereitstellt, insbesondere für die Optimierung der Arbeitsauslastung, die Einführung oder die Supportfähigkeit, die von einer Microsoft-Ressource bereitgestellt wird. Dieser Service kann einen Plan und einen technischen Leitfaden beinhalten, die auf die Kundenumgebung und Geschäftsziele zugeschnitten ist.

Implementation services

Arten von Implementation Services	Paket		
	C	A	P
Onboarding Services		+	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

🔗 **Onboarding Services:** Eine direkte Zusammenarbeit mit einer Microsoft-Ressource, der Unterstützung bei der Bereitstellung, Migration, Aktualisierung oder bei der Entwicklung von Features leistet. Diese kann Unterstützung beim Planen und Überprüfen einer Machbarkeitsstudien- oder Produktionsarbeitsauslastung unter Verwendung von Microsoft-Produkten umfassen.

Wartungsservices

Arten von Services	Paket		
	C	A	P
On-demand Assessment	✓	✓	✓
Assessment Program		+	+
Health Check		+	+
Offline Assessment		+	+
Proactive Monitoring		+	+
Proactive Operations Programs (POP)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus)		+	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

🔗 **On-demand Assessment:** Zugriff auf eine automatisierte Self-Service-Online-Bewertungsplattform, die Protokollanalysen nutzt, um die Implementierung Ihrer Microsoft-Technologie zu analysieren und zu bewerten. On-demand Assessments decken eine Auswahl von Technologien ab. Für die Nutzung dieses Bewertungsservice ist ein aktiver Azure-Dienst mit für den On-demand Assessment Service ausreichendem Datenlimit erforderlich. Microsoft kann einen Assistenten zur erstmaligen Einrichtung des Dienstes bereitstellen. In Verbindung mit On-demand Assessment und gegen eine zusätzliche Gebühr unterstützen Sie eine Microsoft-

Ressource (für bis zu zwei Tage) an Ihrem Standort sowie eine Microsoft-Ressource (für bis zu einem Tag) remote bei der Analyse der Daten und der Priorisierung von Korrektorempfehlungen gemäß Ihrem Servicevertrag. Bewertungen vor Ort sind möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar.

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

↗ **Systemdiagnose:** Es wird die Implementierung Ihrer Microsoft-Technologie im Vergleich zu unseren empfohlenen Vorgehensweisen bewertet. Eine Microsoft-Ressource plant zusammen mit Ihnen die Systemdiagnose, führt die Überprüfung durch, analysiert die Daten und erstellt abschließend einen Bericht.

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

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

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

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

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

Optimization Services

Arten von Optimization Services	Paket		
	C	A	P
Adoption Services			+
Development Focused Services		+	+

Arten von Optimization Services	Paket		
	C	A	P
IT Services Management		+	+
Lab Services			+
Remediation Services		+	+
Security Services		+	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

↗ **Einführungsservices:** Adoption Support Services sind Leistungen, die Ihnen bei der Beurteilung helfen, inwieweit Ihre Organisation fähig ist, Veränderungen durch die Einführung einer von Ihnen erworbenen Microsoft-Technologie zu moderieren, zu überwachen und zu optimieren. Hierzu zählt auch die Unterstützung bei der Entwicklung und Umsetzung Ihrer Einführungsstrategie bezüglich der Bedeutung der Veränderungen für die Menschen. Kunden haben Zugriff auf Ressourcen mit der Kompetenz, den Kenntnissen und den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen zur Unterstützung des Einführungsprogramms von Microsoft.

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

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

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

↗ **IT Services Management:** Ein Servicepaket, das Sie beim Ausbau Ihrer vorhandenen IT-Umgebung mit modernen Service-Management-Konzepten unterstützt, die auf Innovation, Flexibilität, Qualität und Betriebskostensenkung setzen. IT Service Management Services können in Form von Beratungssitzungen oder Workshops remote oder vor Ort geleistet werden und tragen dazu bei, dass beim Umzug einer Anwendung oder eines Diensts in die Cloud Ihre Monitoring-, Incident Management- oder Service Desk-Prozesse optimal auf die Dynamik von cloudbasierten Diensten eingestellt sind. IT Services Management Services können Bestandteil eines maßgeschneiderten Programms mit Supportleistungen sein, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind, und sie können in einer Anlage näher definiert werden, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

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

↗ **Remediation Services:** Direkte Zusammenarbeit mit einem Microsoft-Ressource, der auf die Erkenntnisse eingeht, die im Rahmen eines Assessment Service gewonnen wurden. Die Dauer

jedes Einsatzes wird in Ihrem Arbeitsauftrag in Tagen festgelegt, und der Einsatz wird in Zusammenarbeit mit Ihrem Technikpersonal durchgeführt.

🔗 **Security Services:** Das Portfolio der Sicherheitslösungen von Microsoft umfasst vier Schwerpunkte: Sicherheit und Identität in der Cloud, Mobilität, erweiterter Datenschutz und sichere Infrastruktur. Security Services zeigen Kunden Möglichkeiten auf, ihre IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten nachhaltig gegen Bedrohungen von innen und außen zu schützen. Security Services können Bestandteil eines maßgeschneiderten Programms mit Supportleistungen sein, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind, und sie können in einer Anlage näher definiert werden, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

Bildungsservices

Bildungsservicetypen	Paket		
	C	A	P
On-demand Education	✓	✓	✓
Webcasts	✓	✓	✓
Chalk Talks		+	+
Workshops		+	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

🔗 **Webcasts:** Zugriff auf von Microsoft gehostete Live-Schulungssitzungen, die online remote bereitgestellt werden und eine große Bandbreite an Themen rund um Support und Microsoft-Technologien abdecken.

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

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

Kundendefinierte proactive Services

Arten von Custom Proactive Services	Paket		
	C	A	P
Proactive Credits	+	+	+
Custom Proactive Services (Maintenance, Optimization und Education Services)		+	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

↗ **Proactive Credits:** Der Wert austauschbarer Services, der in Ihrem Arbeitsauftrag als Guthaben dargestellt wird. Proactive Credits können wie in diesem Dokument beschrieben gegen einen oder mehrere definierte Additional Services zu den jeweils gültigen Stundensätzen eingetauscht oder auf Additional Services angerechnet werden. Hierüber informiert Sie Ihr Microsoft Services-Votreter. Nach Auswahl des verfügbaren Additional Service ziehen wir den Wert dieses Service von Ihrem Guthabekonto ab, aufgerundet auf die nächste Einheit.

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

4.2.2 Reaktive Services

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

Arten von Reactive Services	Paket		
	C	A	P
Advisory Support	✓	✓	✓
Problem Resolution Support	✓	✓	✓
Escalation Management	✓	✓	✓
Erweiterter Hotfix-Support		✓	✓
Onsite support		+	+
Root Cause Analysis		+	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

↗ **Advisory Support:** Telefonischer Support bei kurzzeitigen (maximal sechs Stunden anhaltenden) und ungeplanten Problemen für IT-Fachleute. Advisory Support kann Ratschläge,

Anleitungen und Wissenstransfer umfassen, die Ihnen helfen sollen, Microsoft-Technologien so bereitzustellen und zu implementieren, dass häufige Supportprobleme vermieden werden und die Wahrscheinlichkeit von Systemausfällen verringert werden kann. Die Szenarien Architektur, Lösungsentwicklung und Anpassung sind im Umfang dieser Beratungsleistungen nicht enthalten.

➤ **Problem Resolution Support:** Dieser Support für Probleme mit bestimmten Symptomen, die bei der Verwendung von Microsoft-Produkten auftreten. Er umfasst die Fehlerbehebung bei einem bestimmten Problem, einer bestimmten Fehlermeldung oder einer Funktionalität, die nicht wie für Microsoft-Produkte vorgesehen arbeitet. Vorfälle können entweder telefonisch oder über das Internet gemeldet werden. Supportanfragen für Dienste und Produkte, die nicht vom entsprechenden Supportportal für Onlinedienste abgedeckt sind, werden im Onlineportal der Microsoft-Dienste verwaltet.

Definitionen der Dringlichkeitsstufen und die von Microsoft geschätzte Dauer bis zur ersten Reaktion sind den nachfolgenden Tabellen für die Reaktion bei Vorfällen zu entnehmen.

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

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

Core Support Incident Response

Core Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von acht Stunden erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von acht Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten¹ Bemühungen nur während der Geschäftszeiten¹ Auf Wunsch Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Genaue Kontaktinformationen über den Fallinhaber Reaktion innerhalb von 24 Stunden Wurden Bemühungen rund um die Uhr gewünscht, müssen Sie geeignete Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Rund-um-die-Uhr-Bemühungen zuweisen²

Core Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Kritische Auswirkung auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr²

¹ Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

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

Advanced Support Incident Response

Advanced Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von vier Stunden erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten¹ Bemühungen nur während der Geschäftszeiten¹ Auf Wunsch Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Genauere Kontaktinformationen über den Fallinhaber Reaktion innerhalb von 24 Stunden Wurden Bemühungen rund um die Uhr gewünscht, müssen Sie geeignete Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Rund-um-die-Uhr-Bemühungen zuweisen²
Kritische Auswirkung auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger 	<ul style="list-style-type: none"> Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender

Advanced Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
	<ul style="list-style-type: none"> nicht sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Zuweisung von Critical Situation Ressourcen nach 1 Stunde Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Bemühungen rund um die Uhr² Zugriff und Reaktion von Ihrem Systemverantwortlichen innerhalb von vier Geschäftsstunden

¹ Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

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

Performance Support Incident Response

Performance Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von vier Stunden erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten¹ Bemühungen nur während der Geschäftszeiten¹ Auf Wunsch Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Wurden Bemühungen rund um die Uhr gewünscht, müssen Sie geeignete Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Rund-um-die-Uhr-Bemühungen zuweisen²
Kritische Auswirkung auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von 30 Minuten erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von 30 Minuten oder weniger Zuweisung von Critical Situation Ressourcen in 30 Minuten oder weniger 	<ul style="list-style-type: none"> Angemessene Kommunikation mit Ihren leitenden Führungskräften, falls von uns gefordert Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender

Performance Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
		<ul style="list-style-type: none"> • Ressourcen nach Vereinbarung mit dem Kunden innerhalb von 24 Stunden an Ihrem Standort • Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr² • Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams³ • Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich 	<p>Bemühungen rund um die Uhr²</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schneller Zugriff und schnelle Reaktion

¹ Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

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

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

Escalation Management: Die Eskalation listet Supportvorfälle mit dem Ziel der möglichst zügigen Lieferung von zielgerichtetem Support. Diese Escalation Management Services sind in dem jeweiligen Basispaket-Support enthalten:

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

Advanced und Performance Support: Gemäß der obigen Tabellen für Vorfälle des Schweregrads „Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft“ steht der Service auf Kundenanforderung während der Geschäftszeiten der Microsoft-Ressource für den Service zur Verfügung, die auf Anforderung auch Updates über die Eskalation bereitstellen können. Für Vorfälle des Schweregrads „Kritische Auswirkungen auf das Geschäft“ wird für den Advanced und Performance Support ein erweiterter Eskalationsprozess initiiert und automatisch ausgeführt. Die zugewiesene Microsoft-Ressource, die für das weitere technische Fortschreiten verantwortlich ist, indem sie Ihnen Statusmeldungen und einen Maßnahmenplanung zur Verfügung stellt.

⇒ **Erweiterter Hotfix-Support:** Erweiterter Hotfix-Support ermöglicht es Ihnen, nicht sicherheitsbezogene Hotfixes für ausgewählte Microsoft-Software in der Extended Support Phase des fixen Lifecycle (Fixed Lifecycle) (gemäß Richtliniendefinition unter <http://support.microsoft.com/lifecycle>) anzufordern. Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen:

- Erweiterter Hotfix-Support-Verfügbarkeit ist auf die folgenden Produkte/Produktfamilien beschränkt:
 - Anwendungen: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Server: Exchange Server, SQL Server, System Center (ausgenommen Configuration Manager), Windows Server
 - Systeme: Windows-Client, Windows eingebettete Betriebssysteme
- Die aktuellsten Informationen über die Verfügbarkeit von nicht sicherheitsrelevanten Hotfixes für spezifische Produktversionen finden Sie hier in den Produktlebenszyklus-Hinweisen.
- Wir bemühen uns in wirtschaftlich angemessenem Umfang, Ihren Anfragen bezüglich nicht sicherheitsrelevanter Hotfixes nachzukommen, Sie erkennen jedoch an, dass es Fälle geben kann, in denen kein Hotfix erstellt oder bereitgestellt werden kann.
- Hotfixes sind dazu gedacht, Ihr konkretes Problem zu beheben, und wurden keinen Regressionstests unterzogen.
- Hotfixes dürfen ohne unsere schriftliche Zustimmung nicht an Dritte, die keine verbundenen Unternehmen sind, weitergegeben werden.
- Die Hotfix-Bereitstellungszeiten für nicht englische Versionen können variieren, und es fallen möglicherweise Lokalisierungsgebühren an.
- Wir werden keine zusätzlichen Features, Funktionalitäten, Updates oder Design-Änderungen bereitstellen. Wir werden uns bei dem jeweiligen Produkt nur mit Problemen befassen, die dazu führen, dass dieses abstürzt, Daten verliert oder anderweitig wesentlich von den dokumentierten Funktionen abweicht.

⇒ **Vor-Ort-Support:** Bei Advanced und Performance Support bietet der Onsite Reactive Support Ihnen Unterstützung an Ihrem Standort. Dieser Service hängt von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft ab und ist mit zusätzlichen Kosten pro Einsatz vor Ort verbunden.

⇒ **Root Cause Analysis:** Sofern dies vor Abschluss eines Vorfalles ausdrücklich gewünscht wird, werden wir eine strukturierte Analyse der möglichen Ursachen eines einzelnen Vorfalles oder einer Reihe zusammenhängender Probleme durchführen. Ihre Aufgabe ist es mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesem Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung zu stellen. Eine Root Cause

Analysis ist nur bei bestimmten Microsoft-Technologien möglich und kann zusätzliche Kosten verursachen.

4.2.3 Service Delivery Management

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

Core Support: SDM Services werden digital oder aus von einem gemeinsamen Team aus Spezialisten bereitgestellt.

Advanced und Performance Support: SDM Services werden von einem speziell zugeordneten Service Delivery Manager digital bereitgestellt. Diese benannte Ressource kann entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort arbeiten.

Service Delivery Management – Details zum Umfang

Die folgenden SDM Services stehen je nach dem erworbenen Basispaket zur Verfügung:

Arten von Service Delivery Management Services	Paket		
	C	A	P
Aktivierung der Organization des Kunden	✓	✓	✓
Microsoft Product, Service, and Security Updates Guidance	✓	✓	✓
Programm-Entwicklungsmanagement	✓	✓	✓
Unified Support Onboarding	✓	✓	✓
Cloud-Erfolgsprogramm		✓	✓
Verwaltung der Führungsebenen-Beziehungen		✓	✓
Service Delivery Management Add-on		+	+
Onsite Service Delivery Management		+	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Aktivierung der Organization des Kunden: Ihrem benannten Support-Dienstadministrator werden Anleitungen und Informationen darüber bereitgestellt, wie die Nutzung Ihrer Unified Support Services zu verwalten ist und wie sie Sie auf die digitalen und reaktiven Services vorbereiten können.

Microsoft Product, Service and Security Updates Guidance: Informationen über wichtige bevorstehende Produkt- und Servicefunktionen und -änderungen sowie Security Bulletins für Microsoft-Technologien.

Programmentwicklung und -management: Aktivitäten, die für die Planung, das Angebot und die Verwaltung der Services Ihres Supportprogramms im gesamten Unternehmen konzipiert sind, um Sie dabei zu unterstützen, aus Ihren Investitionen in die Microsoft-Technologien und -Services einen höheren Nutzen zu ziehen.

Core Support: Microsoft kann Services für die in Ihrem Basispaket-Support enthaltenen Funktionen zu nutzen, sowie, im begrenzten Maße, zusätzliche Services, die von Ihr Unternehmen erworben werden können.

Advanced und Performance Support: Microsoft kann Ihnen Services empfehlen, die Sie dabei unterstützen sollen, wichtige Geschäfts- und Technologieergebnisse zu erzielen, indem Sie die in Ihrem Basispaket enthaltenen Funktionen sowie zusätzliche käufliche Services nutzen.

Unified Support Onboarding: Aktivitäten zur Unterstützung Ihrer Initiierung in Unified Support, einschließlich der Einführung und der Verbreitung von Self-Service-Funktionen im Online-Support-Portal, mit dem Ziel, die rechtzeitige Nutzung Ihrer Unified Support-Dienste zu gewährleisten.

Cloud-Erfolgsprogramm: Enthält Planungs- und Lieferservices, die Sie bei der Erzielung bestimmter Cloud-Ergebnisse unterstützen sollen, durch die Sie die Implementierung, Einführung und den realisierten Wert von Microsoft Cloud-Technologien beschleunigen können.

Verwaltung der Führungsebenen-Beziehungen: Verschiedene Aktivitäten, durch die sichergestellt werden soll, dass das Microsoft Support-Team auf die strategischen Prioritäten Ihrer Organisation optimal ausgerichtet ist und mit den wichtigsten Entscheidungsträgern aus dem Geschäfts- und Technologiebereich zusammenarbeitet.

↗ **Service Delivery Management – Add-On:** Sie sind berechtigt, zusätzliche kundendefinierte SDM-Ressourcen zu erwerben, die im Rahmen eines vorab festgelegten Arbeitsumfangs Service Delivery Management-Services erbringen, die in diesem Dokument nicht explizit beschrieben sind. Diese Ressourcen arbeiten entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.

↗ **Onsite Service Delivery Management:** Sie können Vor-Ort-Besuche Ihres Service Delivery Manager anfordern. Dafür kann eine zusätzliche Gebühr pro Besuch anfallen. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.

4.3 Enhanced Services and Solutions

Neben den als Teil des Basispakets oder als Additional Services verfügbaren Leistungen können die unten genannten Enhanced Services and Solutions erworben werden. Enhanced Services and Solutions sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und können ggf. in einem Anhang zu Ihrem Arbeitsauftrag spezifiziert werden.

Service	Paket		
	C	A	P
Designated Support Engineering		+	+
Rapid Response		+	+

Service	Paket		
	C	A	P
Custom Support		+	+
Developer Advanced		+ ¹	+ ¹
Developer Performance			+
Support for Mission Critical		+	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

+¹ – Additional Service, der bis zu einem begrenzten Umfang erworben werden kann.

4.3.1 Designated Support Engineering

🔗 **Designated Support Engineering (DSE):** DSE Services können als vordefiniertes Angebot oder als definierbarer Stundenblock zur Erbringung bestimmter Proactive Services erworben werden.

Beim Erwerb als Stundenblock werden die in Anspruch genommenen und geleisteten DSE-Servicestunden von den erworbenen Gesamtstunden abgezogen. Es wird das Stundenäquivalent des Katalogpreises angesetzt.

Vordefinierte DSE-Angebote sind auf Ihre Umgebung zugeschnitten und einem von Ihnen zu erreichenden Ziel gewidmet. Diese Angebote können beispielsweise auf Bereiche wie Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Künstliche Intelligenz und Dynamics 365 abgestellt sein und beinhalten erforderliche vordefinierte, integrierte Proactive Services.

Die Schwerpunkte des DSE:

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

Unabhängig davon, wie DSE erworben wird, erfolgen die Zuweisung und Priorisierung der Ressourcen nach der von den Parteien im Rahmen der Einführungsbesprechung getroffenen Vereinbarung und werden in Ihrem Service-Lieferplan dokumentiert.

Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen

- Um Ihre DSE-Services zu unterstützen, müssen Sie über einen aktuellen Microsoft Unified Support Services-Vertrag verfügen. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr DSE-Service zum selben Datum.
- DSE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden).
- DSE Services unterstützen die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien.
- Die DSE-Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.

4.3.2 Rapid Response

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

Um Rapid Response-Services für Ihre Microsoft Azure-Komponenten zu erhalten, müssen Sie Ihre Anfrage über das entsprechende Cloud Service-Portal einreichen. Ihre Anfragen bezüglich Problemlösungssupport werden direkt an eine Rapid Response-Supportwarteschlange weitergeleitet, die von einem speziellen Engineer-Team mit Cloud Service-Fachkompetenz betreut wird. Um sich Grundkenntnisse Ihres Einsatzes anzueignen, müssen Sie die dem Team die Dokumentation zum grundlegenden Einsatz von Azure und Datenbanktopologie, sowie Skalierung und Load Abgleichspläne bereitstellen (sofern verfügbar). Auch wenn gewisse Vorfälle Ressourcen von Mitarbeitern des Standardproduktsupports erfordern können, behält das Rapid Response-Team zu jeder Zeit die Hauptverantwortung über die Vorfälle bei.

Für Ihre Azure-Komponenten sind die Reaktionszeiten für den Problemlösungssupport in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt und treten an die Stelle der unter dem Basispaket-Support erwarteten Reaktionszeiten. Rapid Response deckt Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services oder das Abrechnungsabonnement nicht ab.

Der Kauf von Rapid Response ist abhängig von der Verfügbarkeit der Ressourcen. Bitte wenden Sie sich an Ihren Service Delivery Manager, um Einzelheiten zur Verfügbarkeit zu erhalten.

Rapid Response	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Kritische Auswirkung auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> • Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> • Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger • Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr¹ • Zugang zu erfahrenen 	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Kommunikation mit Ihren leitenden Führungskräften, falls von uns gefordert • Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender

Rapid Response	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
		Spezialisten von Microsoft ² <ul style="list-style-type: none"> • Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an Cloud Service-Betriebsteams • Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich 	Bemühungen rund um die Uhr ¹ <ul style="list-style-type: none"> • Schneller Zugriff und schnelle Reaktion

¹ Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können

² Rapid Response-Supportservices zur Problemlösung sind nur auf Englisch verfügbar.

4.3.3 Custom Support

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

Die Gebühren für das Custom Support-Programm werden so berechnet, als wären Sie am ersten Tag beigetreten, an dem das Custom Support-Programm verfügbar war. Wenn beispielsweise der Custom Support für Dynamics NAV 2009 am 15. Januar 2020 begonnen hat, Sie sich jedoch erst am 15. April 2020 anmelden, wird Ihre Programmgebühr trotzdem rückwirkend zum festgelegten Startdatum 15. Januar 2020 berechnet.

Gebühren die für Custom Support gezahlt wurden können nicht zurückerstattet werden.

Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen

- Um auf die Custom Support-Services zugreifen zu können, müssen Sie über einen aktuellen Microsoft Unified Support Services -Vertrag verfügen. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services-Vertrag oder gekündigt wird, endet der Custom Support Service zum selben Datum.
- Sie müssen das aktuelle Service Pack für die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten enthaltenen Produkte installiert und im Einsatz haben, damit Sie Custom Support erhalten können.
- Um Custom Support für enthaltene Produkte zu nutzen und auf Sicherheitsmeldungen und -Updates zuzugreifen, müssen Sie einen ausführlichen Migrationsplan mit der Anzahl der Geräte und Instanzen, vierteljährlichen Bereitstellungsmilensteinen und Migrationsabschlussdatum bereitstellen. Die Nichtbereitstellung dieses Migrationsplans kann dazu führen, dass Sie nicht auf Custom Support zugreifen können.

- Im Sinne des Custom Support ist ein Gerät jede Instanz, gleich ob physisch oder virtuell, auf der der Kunde ein Sicherheitsupdate für ein bestimmtes Produkt durchführen möchte. Die Geräte- bzw. Instanzenanzahl sollte der Anzahl der Durchführungen des Sicherheitsupdates oder Hotfixes entsprechen, und nicht der Anzahl der physischen Geräte.
- Custom Support steht Ihnen an dem/den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort(en) zur Verfügung, sofern der Support-Standort in der Gesamtanzahl der Geräte und Instanzen einbezogen wurde.
- Custom Support deckt nur die englische Version der enthaltenen Produkte ab, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wird. Wenn beide Parteien Support in nicht englischer Sprache vereinbaren, müssen die Support-Zeiten möglicherweise verlängert werden, um eine Übersetzung (für die eventuell Lokalisierungsgebühren anfallen) zu ermöglichen.
- Der Custom Support bietet Support für die angemeldeten Produkte und kann Updates für Sicherheitsrisiken enthalten, die vom MSRC als kritisch definiert sind. Gegen eine zusätzliche Gebühr können Sie möglicherweise Sicherheitsupdates für Risiken erwerben, die vom MSRC als „Wichtig“ eingestuft werden.
- Custom Support kann auf Jahresbasis erworben werden, mit festen Programmterminen, die auf den Support-Lebenszyklus des Produktes abgestimmt sind. Kunden müssen unabhängig vom Datum des Beitritts rückwirkend ab dem Startdatum des Programms die entsprechenden Programmgebühren zahlen, die nachträglichen Gebühren sind bei Vertragsabschluss in vollem Umfang fällig. Sofern nicht anders angegeben, beträgt die Mindestlaufzeit für Custom Support ein Quartal. Kunden können sich jedes Quartal mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vor dem nächsten Rechnungsdatum vom Custom Support abmelden.
- Hotfixes, die nicht der Sicherheit dienen (z. B. für Zeitzone- oder Sommerzeitprobleme) sind möglicherweise ebenfalls gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar.
- Sicherheitsupdates, die Ihnen im Rahmen dieses Programms zur Verfügung gestellt werden, sind nur für Ihre interne Verwendung vorgesehen, die in Hostumgebungen für Ihren direkten Nutzen verwendet wird.
- Sicherheitsupdates dürfen ohne unsere schriftliche Zustimmung nicht an Dritte, die keine verbundenen Unternehmen sind, weitergegeben werden. Sie sind berechtigt, Zugriff auf Sicherheitsupdates für von Ihnen benannte Ansprechpartner anzufordern. Sie stimmen zu, uns Änderungen bei diesen benannten Ansprechpartnern mitzuteilen.
- Custom Support beinhaltet nicht die Option, zusätzliche Features, Funktionalitäts- oder Designänderungen oder Garantie-Support anzufordern.
- Wir bemühen uns zwar in wirtschaftlich angemessenem Umfang, Sicherheitsupdates bereitzustellen, Sie erkennen jedoch an, dass es Fälle geben kann, in denen ein Sicherheitsupdate, einschließlich „Kritischer“ und „Wichtiger“ Sicherheitsupdates, nicht erstellt oder bereitgestellt werden kann.
- Wenn Sie Custom Support direkt von Microsoft erwerben, können Sie Sicherheitsupdates auf die jeweiligen enthaltenen Produkte anwenden, unter anderem auf enthaltene Produkte, die über eine Microsoft-Volumenlizenz oder das Microsoft Service Provider License Agreement erworben wurden.
- Sämtliche Anfragen bezüglich Problemlösungssupport sind durch Ihre benannten Kontaktpersonen telefonisch zu übermitteln.

- Der Zugriff auf Microsoft-Ressourcen für den Ersatz von Sicherheitsupdates ist nur während der Laufzeit des betreffenden Custom Support-Vertrages möglich. Um erneut Zugriff auf Microsoft-Ressourcen zu erhalten, einschließlich Ersatz von Sicherheitsupdates, die möglicherweise während der Laufzeit von Custom Support heruntergeladen wurden, jedoch später nach Ablauf der Laufzeit verloren gingen, beschädigt oder anderweitig unbrauchbar gemacht wurden, ist ein erneuter Beitritt und die Zahlung entsprechender, aktueller und rückwirkender Programmgebühren erforderlich. Die erneute Registrierung oder der Zugriff auf Sicherheitsupdates sind möglicherweise nicht möglich, wenn ein Programm außer Betrieb genommen wurde.

4.3.4 Developer Support

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

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

Im Rahmen Ihres Supportvertrags können die folgenden Entwicklerleistungen erworben werden:

🔗 **Developer Advanced**

Der unter Advanced und Performance Support, verfügbare Developer Advanced Support bietet gezielte Leistungen für bestimmte Erfordernisse der Anwendungsentwicklung, einschließlich Anwendungsmodernisierung, Bewertungen im Zusammenhang mit dem Internet der Dinge (Internet of Things – IoT), ALM/DevOps-Lösungen, Schulungen und Tests. Dieses Unterstützungslevel empfiehlt sich für Kunden, die während des Entwicklungslebenszyklus spezialisierten Entwicklungssupport für eine Vielzahl von Bereichen oder Themen benötigen.

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

🔗 **Developer Performance**

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

Beim Developer Performance Support beträgt das Minimum 800 ADM-Stunden. Kleinere, maßgeschneiderte Einsätze können auf spezielle Anfrage hin vereinbart werden.

4.3.5 Support for Mission Critical

🔗 **Support for Mission Critical:** Höherer Support für bestimmte Microsoft-Produkte und Onlinedienste, die laut Ihrem Arbeitsauftrag Teil Ihrer geschäftskritischen Lösung sind. Support for Mission Critical ist ein

gegen zusätzliche Gebühr geleisteter, spezieller Support Service und wird in einer Anlage zu Ihrem Arbeitsauftrag gesondert ausgewiesen.

4.4 Zusätzliche Geschäftsbedingungen

Microsoft Unified Support Services werden auf der Grundlage der folgenden Voraussetzungen und Prämissen erbracht.

- Grundlegende Reactive Services werden remote an einem oder mehreren Standort(en) Ihrer ausgewählten Supportkontakte bereitgestellt. Alle anderen Services werden den in Ihrem Arbeitsauftrag benannten oder aufgeführten Standorten remote bereitgestellt, sofern schriftlich nicht etwas anderes dargelegt ist.
- Grundlegende Reactive Services werden in englischer Sprache angeboten und können, sofern verfügbar, in Ihrer gesprochenen Sprache erbracht werden. Alle anderen Services werden in der Sprache des Microsoft Services-Standorts, der die Services erbringt, oder in Englisch bereitgestellt, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- Wir bieten Support für alle Versionen kommerziell freigegebener, allgemein verfügbarer Microsoft-Software- und Onlinedienste-Produkte, die Sie erworben haben und die den Produktbestimmungen aufgeführt sind, welche von Microsoft von Zeit zu Zeit unter <http://microsoft.com/licensing/contracts> (oder auf einer von Microsoft zu benennenden Nachfolgerseite) veröffentlicht werden, sofern in einem Arbeitsauftrag oder in einer Anlage zu dieser Beschreibung von Support and Consulting Services nichts anderes dargelegt ist oder dies in Ihrem Online-Supportportal unter <http://serviceshub.microsoft.com> nicht ausdrücklich ausgeschlossen wird.
- Support wird nicht für Vorabversions- und Betaprojekte bereitgestellt, außer wenn in einer angefügten Anlage anderweitig vermerkt.
- Sämtliche Services, einschließlich jeglicher zusätzlicher Services, die im Rahmen eines Support-Arbeitsauftrags oder während dessen Laufzeit erworben werden, verfallen, wenn sie nicht während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags genutzt werden.
- Die Zeitplanung für die Services ist von der Ressourcenverfügbarkeit abhängig. Workshops können storniert werden, wenn die Mindestanzahl an Anmeldungen nicht erreicht wird.
- Wir können über eine Remoteverbindung auf Ihr System zugreifen, um Probleme auf Ihre Anfrage hin zu analysieren. Unsere Mitarbeiter werden nur auf die von Ihnen autorisierten Systeme zugreifen. Um die Remoteunterstützung in Anspruch nehmen zu können, sind Sie verpflichtet, uns angemessenen Zugriff und die notwendigen Geräte bereitzustellen.
- Bei einigen Services sind wir möglicherweise gezwungen, Ihre Kundendaten zu speichern, zu verarbeiten und darauf zuzugreifen. In diesem Fall setzen wir von Microsoft genehmigte Technologien ein, die mit unseren Datenschutzrichtlinien und -verfahren im Einklang stehen. Sollten Sie von uns verlangen, nicht von Microsoft genehmigte Technologien einzusetzen, nehmen Sie hiermit zur Kenntnis und stimmen zu, dass Sie allein für die Integrität und Sicherheit Ihrer Kundendaten verantwortlich sind und Microsoft keine Haftung in Verbindung mit dem Einsatz von nicht von Microsoft genehmigten Technologien übernimmt.
- Bei der Stornierung eines bereits geplanten Service ist Microsoft berechtigt, eine Stornierungsgebühr in Höhe von bis zu 100 Prozent der Servicegebühr abzuziehen, wenn die Stornierung bzw. Terminverschiebung nicht mindestens 14 Tage vor dem ersten Tag der Serviceerbringung erfolgt.

- Beim Kauf von Additional Services verlangen wir möglicherweise den Einschluss von Service Delivery Management, um die Serviceerbringung zu ermöglichen.
- Wenn Sie einen Servicetyp bestellt haben und diesen gegen einen anderen Servicetyp austauschen möchten, können Sie einen äquivalenten Wert auf einen alternativen Service anrechnen, der innerhalb Ihres Basispakets zur Verfügung steht, sofern verfügbar und mit Ihrem Service Delivery-Partner vereinbart.
- Rund-um-die-Uhr-Problemlösungssupportanfragen aus den Software Assurance-Vergünstigungen (SA PRS-Anfragen oder „SAB“) können (gemäß den Vorgaben von Microsoft) in einen äquivalenten Wert umgewandelt werden und auf die Gebühren für den Basispaket-Support, berechnete Komponenten des Designated Support Engineering (DSE) und/oder berechnete Komponenten der Enhanced Services and Solutions angerechnet werden. Ihre Delivery Management-Ressource kann diese(n) Wert(e) und Gebühr(en) ggf. bestätigen. 30 Tage nach Supportbeginn und/oder nach dem Jahrestag des mehrjährigen Support können wir Ihnen den Gegenwert eines Fehlbetrags von Supportanfragen aus Software Assurance-Vergünstigungen (SAB), die Sie auf diese Weise umwandeln wollen, wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben, in Rechnung stellen. Die Software Assurance-Vergünstigung unterliegt den hierin genannten Bedingungen und den Produktbedingungen, insbesondere Anhang B der Produktbedingungen. Weitere Einzelheiten sind ebenfalls verfügbar unter www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, wie z. B. Änderungen am Support Resolution Support, die im Februar 2023 in Kraft treten, welche Auswirkungen auf die Eignung von Basispaketen oder geeigneten Komponenten Ihres Supportvertrags haben können und die zu Anpassungen des entsprechenden Vorfallwertes führen können.
- Es sind möglicherweise nicht alle Additional Services in Ihrem Land verfügbar. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Service Delivery-Ressource nach näheren Informationen.
- Die Supportleistungen beschränken sich auf Rat und Anleitung in Bezug auf Code, der in Ihrem Eigentum oder im Eigentum von Microsoft steht.
- Sie versichern, dass es sich bei nicht von Microsoft stammendem Code, auf den Sie uns Zugriff gewähren, ausschließlich um Code handelt, der in Ihrem Eigentum steht.
- Im Rahmen des Supports wird lediglich Mustercode bereitgestellt.
- Für die erworbenen Services können Mindestplattformanforderungen gelten.
- Services werden nicht Ihren Kunden bereitgestellt.
- Wenn Sie ein Advanced oder Performance Support-Basispaket erworben haben und Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt werden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- Alle erworbenen GitHub Support Services werden von GitHub, Inc., einer hundertprozentigen Niederlassung der Microsoft Corporation, bereitgestellt. Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen in Ihrem Arbeitsauftrag gelten die GitHub-Datenschutzerklärung, die unter https://aka.ms/github_privacy und der GitHub-Datenschutz-Nachtrag sowie der Sicherheitsanhang, die sich in https://aka.ms/github_dpa befinden, für Ihre Beschaffung von GitHub Support Services.

Zusätzliche Voraussetzungen und Prämissen werden möglicherweise in entsprechenden Anlagen dargelegt.

4.5 Ihre Verantwortlichkeiten

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

- Sie ernennen einen benannten Support Services-Administrator, der dafür verantwortlich ist, Ihr Team zu leiten und alle Ihre Supportaktivitäten und internen Prozesse für die Einreichung von Supportanfragen an uns zu verwalten.
- Je nach Ihrem Basispaket können Sie eine Anzahl Reactive Support-Kontakte benennen (siehe unten), die dafür verantwortlich sind, Supportanfragen über die Microsoft Support-Website oder telefonisch zu erstellen. Cloud-Administratoren für Ihre Cloud-basierten Services können Cloud-Supportanfragen auch über die entsprechenden Supportportale einreichen.
 - Core Support – Bis zu zehn (10) benannte Kontaktpersonen.
 - Erweiterter Support – Mindestens fünfzig (50) benannte Kontakte. Möglicherweise haben Sie auch ein Anrecht auf zusätzliche Kontakte. Bitte wenden Sie sich an Ihren Service Delivery Manager, um genaueres zu den Einzelheiten zu erhalten.
 - Performance-Support – inklusive gegebenenfalls benannter Kontakte.
- Für Supportanfragen für Onlinedienste und für Ihre cloudbasierten Dienste müssen Cloud-Administratoren Supportanfragen über das entsprechende Supportportal für Onlinedienste übermitteln.
- Reactive Support-Kontakte, die eine Serviceanfrage aufgeben, sollten über ein grundlegendes Verständnis des aufgetretenen Problems und die Fähigkeit verfügen, das Problem zu reproduzieren, um Microsoft bei der Diagnose und Selektierung des Vorfalls zu unterstützen. Diese Kontakte sollten außerdem über Kenntnisse in Bezug auf die unterstützten Microsoft-Produkte und Ihre Microsoft-Umgebung verfügen, um bei der Lösung von Systemfehlern mitwirken zu können und Microsoft bei der Analyse und Klärung von Serviceanfragen zu unterstützen.
- Wenn Sie eine Service Request übermitteln, müssen Ihre reaktiven Supportkontakte möglicherweise Aktivitäten zur Problembestimmung und -lösung ausführen, die von uns verlangt werden. Diese können das Ausführen von Netzwerk-Traces, das Erfassen von Fehlermeldungen, das Sammeln von Konfigurationsinformationen, das Ändern von Produktkonfigurationen, das Installieren neuer Softwareversionen oder neuer Komponenten oder das Ändern von Prozessen umfassen.
- Sie erklären sich einverstanden, die Inanspruchnahme der von Ihnen erworbenen Services mit uns gemeinsam zu planen.
- Sie stimmen zu, uns Änderungen bei den in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Ansprechpartnern mitzuteilen.
- Sie tragen Verantwortung für die Sicherung Ihrer Daten und die Wiederherstellung von infolge katastrophaler Ausfälle verloren gegangener oder geänderter Dateien. Sie sind ebenfalls für die Implementierung der Verfahren verantwortlich, die notwendig sind, um die Integrität und Sicherheit Ihrer Software und Daten zu schützen.
- Sie erklären sich damit einverstanden, sofern möglich, auf unsere Umfragen zur Kundenzufriedenheit zu antworten, die wir von Zeit zu Zeit zu unseren Services durchführen.

- Sie sind für alle Reisekosten und Spesen verantwortlich, die Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Vertragspartnern entstehen.
- Sie können von Ihrer Service Delivery-Ressource dazu aufgefordert werden, weiteren Verantwortlichkeiten nachzukommen, die speziell für die von Ihnen erworbenen Services gelten.
- Bei der Nutzung von Cloud Services im Rahmen diese Supports müssen Sie für den jeweiligen Onlinedienst ein Abonnement bzw. einen Datentarif erwerben oder bereits über ein solches Abonnement bzw. einen solchen Datentarif verfügen.
- Wenn Sie ein Advanced oder Performance Support-Paket haben, erklären Sie sich einverstanden, Anforderungen für Proactive Services sowie alle erforderlichen oder diesbezüglich relevanten Daten spätestens 60 Tage vor dem Ablaufdatum des jeweiligen Arbeitsauftrags bei uns einzureichen.
- Wenn Sie ein Advanced oder Performance Support-Paket haben, erklären Sie sich damit einverstanden, unserem bei Ihnen vor Ort eingesetzten Serviceteam angemessenen Zugang zu Telefon und Hochgeschwindigkeits-Internet sowie Zugriff auf Ihre internen Systeme und Diagnosetools bereitzustellen, sofern vorhanden.

© 2020 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Die Nutzung oder Verbreitung dieser Materialien ohne die ausdrückliche Genehmigung von Microsoft Corp. ist streng untersagt.

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

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