

Microsoft Enterprise Services

Beschreibung von Support and
Consulting
Services

Januar 2024

Inhaltsverzeichnis

1	Über dieses Dokument.....	2
2	Support Services	3
	2.1 Informationen zum Erwerb	3
	2.2 Beschreibung der Services	4
	Proactive Services	4
	Reactive Services.....	10
	Service Delivery Management.....	13
	2.3 Enhanced Services and Solutions	15
	Enhanced Designated Engineering.....	16
	Azure Rapid Response.....	18
	Azure Event Management.....	19
	Office 365 Engineering Direct.....	21
	Developer Support.....	22
	GitHub Engineering Direct.....	22
	Support for Mission Critical.....	22
	Azure Engineering Direct.....	22
	Microsoft Cybersecurity Incident Response.....	27
	2.4 Multi-country Support	27
	Multi-country Support-Services in mehreren Ländern: Übersicht	27
	Informationen zum Erwerb	27
	Multi-Country Support Zusätzliche Geschäftsbedingungen.....	28
	2.5 Zusätzliche Geschäftsbedingungen	29
	2.6 Ihre Verantwortlichkeiten	31

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 Support Services

Microsoft Unified Support Services („Support Services“) sind ein umfassendes Supportangebot, das Unternehmen unterstützt, den Weg in die Cloud zu beschleunigen, Ihre IT-Lösungen zu optimieren und Technologie so einzusetzen, dass in beliebigen Phasen des IT-Lebenszyklus immer wieder neue Geschäftsmöglichkeiten realisiert werden können. Support Services umfassen:

- Proactive Services zur 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

2.1 Informationen zum Erwerb

Support Services sind als Basispaket („Base Package“) verfügbar unter den Bezeichnungen Advanced und Performance Support oder als Additional Services oder Enhanced Services and Solutions, die im Rahmen eines bestehenden, im Enterprise Services-Arbeitsauftrag enthaltenen Basispaket-Vertrags erworben werden können. 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 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, einschließlich Proactive Services 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.

Support in mehreren Ländern

Der Support in mehreren Ländern bietet Unterstützung an mehreren Support-Standorten, wie in Ihrem Arbeitsauftrag (oder Arbeitsaufträgen) beschrieben.

2.2 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.

Proactive 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. Die Lieferung vor Ort ist möglicherweise nicht für alle Dienste und in allen Regionen verfügbar. Sofern nicht ausdrücklich als Vor-Ort-Service verkauft, erfolgt die Lieferung per Fernzustellung, sofern nicht anderweitig schriftlich und gegen eine zusätzliche Gebühr vereinbart.

Planning Services

Arten von Planning Services	Paket	
	A	P
Proof of Concept	+	+
Architecture Services	+	+

+ – *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.

Architecture Services: Ein Einsatz, strukturiert als eine Reihe von Diskussionen, die von einem Microsoft-Experten geleitet werden. Unsere Experten werden mit Kunden zusammenarbeiten, um Geschäftsanforderungen in maßgeschneiderte Lösungsarchitekturen zu übersetzen, die den Implementierungserfolg beschleunigen. Diese Gespräche können die Bewertung der technischen Anforderungen, die Prüfung des bestehenden Architekturdesigns und die Bereitstellung erfahrener technischer Einblicke in die Best Practices der Lösungsarchitektur beinhalten. Dieser Prozess zielt darauf ab, einen technischen Lösungsentwurf zu erstellen, der mit den vorgegebenen

Zielen übereinstimmt und als wichtiges Referenzdokument für die Phase der Produktionseinführung dient.

Implementation Services

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

✓ – 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 Bewertungsservices ist ein aktiver Azure-Service mit für den On-demand Assessment Service ausreichendem Datenlimit erforderlich. Microsoft kann einen Assistent zur erstmaligen Einrichtung des Services 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.

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

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

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

Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service): Eine automatisierte Analyse Ihrer Implementierung einer Microsoft-Technologie anhand von remote erhobenen Daten. Die Daten werden von Microsoft analysiert und zu einem Ergebnisbericht mit Korrektorempfehlungen aufbereitet. Dieser Service steht für die Zustellung vor Ort oder per Remotebereitstellung Verfügung.

Optimization Services

Arten von Optimization Services	Paket	
	A	P
Adoption Services		+
Development Focused Services	+	+
IT Services Management	+	+
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 Services in die Cloud Ihre Monitoring-, Incident Management- oder Service Desk-Prozesse optimal auf die Dynamik von cloudbasierten Services 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.

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.

Education Services

Bildungsservicetypen	Paket	
	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.

Zusätzliche Proactive Services

Zusätzliche proaktive Servicetypen	Paket	
	A	P
Custom Proactive Services (Maintenance, Optimization und Education Services)	+	+
Support Technology Advisor		✓
Designated Engineering	+	+

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

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.

Support Technology Advisor (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.

Designated Engineering (DE): Überprüfte und ergebnisorientierte Lösung(en), die auf den von Microsoft empfohlenen Praktiken und Prinzipien basieren, die den Wert Ihrer Microsoft-Technologie-Investition maximieren. Ein leitender technischer Experte arbeitet während des gesamten Projekts eng mit Ihrem Team zusammen und zieht bei Bedarf andere Microsoft-Experten hinzu, um technische Anleitungen zu geben, die auf Ihre Umgebung zugeschnitten sind, um Sie bei der Bereitstellung und/oder Optimierung Ihrer Microsoft-Lösungen zu unterstützen. Diese Einsätze enthalten integrierte vordefinierte proaktive Services, die auf bestimmte Ergebnisse abzielen, einschließlich Services, die von der Bewertung und Planung über die Weiterbildung und das Design bis hin zur Konfiguration und Implementierung reichen.

Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen

- Um Ihre DE-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 DE-Service zum selben Datum.
- DE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden).
- DE Services unterstützen die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien.
- Die DE Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.
- DE Services werden per Fernzugriff bereitgestellt, sofern nicht im Voraus schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.

Sonstiger Proactive	Paket	
	A	P
Proactive Credits	+	+

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

Reactive Services

Reactive Services tragen zur Lösung von Problemen in Ihrer Microsoft-Umgebung bei und werden üblicherweise bei Bedarf eingesetzt. Die folgenden Reactive Services sind auf Anforderung für derzeit unterstützte Microsoft-Produkte und -Onlinedienste enthalten, wenn Ihr Arbeitsauftrag nichts anderes vorsieht. Der gesamte reaktive Support wird aus der Ferne bereitgestellt.

Arten von Reactive Services	Paket	
	A	P
Advisory Support	✓	✓
Problem Resolution Support	✓	✓
Reactive Support Management	✓	✓
Root Cause Analysis	+	+
Add-on für Reactive Support Management	+	+

✓ – 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.. Der Begriff „Erste telefonische Reaktion“ (oder: First Call Response) ist definiert als der erste nicht automatisierte Kontakt per Telefon oder E-Mail.

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.

Der Schweregrad 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 den entsprechenden Schweregrad zu. Solange der Vorfall anhält, können Sie eine Änderung des Schweregrads verlangen, sollten die geschäftlichen Auswirkungen dies erforderlich machen.

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 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 Zuweisung von Critical Situation Ressourcen nach 1 Stunde³ Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender 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.

³ Critical Situations Resources helfen bei der zügigen Lösung von Problemen durch Einsatz, Eskalation, Heranziehung von Ressourcen und Koordinierung

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 weniger² 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 	<ul style="list-style-type: none"> Angemessene Kommunikation mit Ihren leitenden Führungskräften, falls von uns gefordert Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr² 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.

⁴ Critical Situations Resources helfen bei der zügigen Lösung von Problemen durch Einsatz, Eskalation, Heranziehung von Ressourcen und Koordinierung.

Reactive Support Management: Das Reactive Support Management listet Supportvorfälle mit dem Ziel der möglichst zügigen Lieferung von zielgerichtetem Support. Das Service Delivery Management dient dem reaktiven Support Management aller Support-Anfragen. Diese Services sind in dem jeweiligen Basispaket-Support enthalten:

Gemäß der obigen Supportanfragen- und Reaktionstabellen 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.

Für eine erweiterte Abdeckung außerhalb der Geschäftszeiten können Sie zusätzliche Reactive Support Management-Stunden erwerben.

Root Cause Analysis: Sofern dies vor Abschluss eines Vorfalls ausdrücklich gewünscht wird, werden wir eine strukturierte Analyse der möglichen Ursachen eines einzelnen Vorfalls 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.

Add-on für Reactive Support Management: Sie haben die Möglichkeit, zusätzliche Stunden für das reaktive Support Management zu erwerben. Diese Ressourcen arbeiten remote und erbringen den Service in den schriftlich vereinbarten Geschäftszeiten in der jeweiligen Zeitzone. Dieser Service wird in englischer Sprache bereitgestellt und kann, sofern verfügbar, in Ihrer gesprochenen Sprache erbracht werden. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.

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.

Advanced und Performance Support: SDM-Services werden digital und von einem designierten Customer Success Account Manager 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	
	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.

Customer Organization Enablement: 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.

Program Development & 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.

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 Success Program: 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 gegebenenfalls 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 Customer Success Account Manager anfordern. Dafür kann eine zusätzliche Gebühr pro Besuch anfallen. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig. Bei Lieferung vor Ort gelten die folgenden Einschränkungen.

2.3 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	
	A	P
Enhanced Designated Engineering	+	+
Rapid Response	+	+
Azure Event Management	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Developer Support	+ ¹	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+	+
Support for Mission Critical	+	+
Azure Engineering Direct	+	+
Microsoft Cybersecurity Incident Response	+	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

Enhanced Designated Engineering

Enhanced Designated Engineering (EDE): Ein kundenspezifischer Service, der Kunden mit komplexen Szenarien ein tiefes und kontinuierliches technisches Engagement bietet. Dieses Angebot ist auf die Bedürfnisse und Ergebnisse des Kunden abgestimmt, indem ein designerter Ingenieur zur Verfügung gestellt wird, der ein tiefes Wissen über die Umgebung oder Lösung des Kunden aufbaut und die Geschäftsziele des Kunden unterstützt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Optimierung der Arbeitslast, die Einführung oder die Supportfähigkeit.

EDE 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 EDE-Servicestunden von den dann erworbenen Gesamtstunden abgezogen.

Vordefinierte EDE-Angebote sind auf Ihre Umgebung zugeschnitten und einem von Ihnen zu erreichenden Ziel gewidmet. Zu diesen Angeboten gehören die erforderlichen vordefinierten, proaktiven integrierten Services.

Die Schwerpunkte der EDE Services:

- Hilfe bei der Aufrechterhaltung gründlicher Kenntnisse Ihrer aktuellen und künftigen Anforderungen an das Unternehmen und die Konfiguration Ihrer IT-Umgebung bezogen auf die Leistungsoptimierung.
- Die Nutzung von Supportleistungen dokumentieren und teilen (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 EDE 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. Für Kunden aus mehreren Ländern muss EDE zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ein Standort zugewiesen werden

Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen

- Um Ihre EDE-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 EDE-Service zum selben Datum.
- EDE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden).

- EDE Services unterstützen die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien.
- Die EDE Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.

Reaktiv Enhanced Designated Engineering (REDE): Ein umfassendes und fortlaufendes technisches Engagement, das sich auf die beschleunigte Lösung reaktiver Supportvorfälle konzentriert, die auf die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Microsoft-Produkte und Onlinedienste ausgerichtet sind. REDE Services werden von einem designierten Techniker bereitgestellt, der ein tiefes Wissen über Ihre Nutzung von Microsoft-Produkten und Onlinedienste in Ihrer Umgebung aufbauen wird. REDE Servicestunden werden von den Gesamtstunden abgezogen, wenn sie genutzt und erbracht werden.

Die Schwerpunkte der REDE Services:

- Durchführung einer ersten Besprechung, um Prioritäten und Empfehlungen zu besprechen. Die Ergebnisse dieses Meetings werden in Ihrem Service-Delivery-Plan dokumentiert.
- Beteiligung an der Lösung von Supportvorfälle der Schweregrade 1 und A.
- Auf Ihren Wunsch, Beteiligung an der Lösung anderer Vorfälle zur Unterstützung des Schweregrads.
- Zusammenarbeit mit Ihren Ressourcen für das Service Delivery Management und das Reactive Support Management sowie mit allen anderen Microsoft-Ressourcen, die an Ihren Aktivitäten im Zusammenhang mit Supportvorfällen beteiligt sind, um eine effiziente und effektive Lösung von reaktiven Supportvorfällen und die Planung für die Vermeidung künftiger Vorfälle zu ermöglichen.
- **Reactive Services**
 - Entwickeln und pflegen ein tiefes Wissen über Ihre Nutzung unserer Produkte und Onlinedienste in Ihrer Umgebung und werden Sie dieses Wissen in ihre Aktivitäten zur Unterstützung der Lösung von Vorfällen integrieren.
 - Bereitstellung von Informationen für die Techniker des technischen Supports von Microsoft über die Nutzung unserer Produkte und Onlinedienste in Ihrer Umgebung.
 - Angebot von erweitertem Fachwissen zur Fehlerbehebung und Debugging, um eine schnelle Lösung von Supportvorfällen zu ermöglichen.
 - Sofern für die betroffenen Microsoft-Produkte und Onlinedienste verfügbar, führen wir eine Analyse der Grundursache von Vorfällen mit kritischen Auswirkungen auf das Geschäft durch und geben Empfehlungen darüber ab, wie ähnliche Probleme zukünftig gemildert werden können.
 - Darüber hinaus kann der REDE-Techniker bei Bedarf zusätzliche technische Ressourcen einbringen.
- **Proactive Services**
 - Dokumentation und Weitergabe von Empfehlungen für den Einsatz proaktiver Support-Services (z. B. Supportability Reviews, Health Checks, Workshops und Risikobewertungsprogramme), um Möglichkeiten zur Verbesserung der Betriebszeit

und zur Minimierung von Unterbrechungen kritischer Geschäftsfunktionen zu ermitteln.

- Auf Ihre Anfrage hin kann der REDE-Techniker vereinbarte proaktive Dienstleistungen erbringen.

Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen

- Sie müssen eine Vereinbarung für Microsoft Unified Support ausführen und pflegen, damit wir REDE Services anbieten können. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr REDE-Service zum selben Datum.
- Der REDE-Techniker wird zusätzlich zur technischen Lösungsressource von Microsoft zugewiesen, die für die Lösung von Support-Vorfällen verantwortlich ist.
- REDE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden).
- REDE Services werden an den/die angegebenen Support-Standort(e) bereitgestellt, an dem/denen diese Dienste gemäß der Angabe in Ihrem Arbeitsauftrag erworben werden.
- REDE Services werden per Fernzugriff bereitgestellt, sofern nicht im Voraus schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- Die REDE Services ändern nicht die Reaktionszeiten für reaktive Supportvorfälle, die über andere Microsoft-Supportangebote gelten, auf die Sie Anspruch haben.

Ihre Verantwortlichkeiten

Die Optimierung der Vorteile Ihrer REDE Services setzt voraus, dass Sie die folgenden Pflichten erfüllen. Die Nichteinhaltung der folgenden Verantwortlichkeiten kann zu Verzögerungen von Services führen oder unsere Fähigkeit, Dienstleistungen zu erbringen, beeinträchtigen.

- Sie werden dem REDE-Techniker bei Bedarf Orientierung, Schulung, Dokumentation und andere Kommunikationen zur Verfügung stellen, um ein tiefgreifendes Wissen über Ihre Nutzung unserer Produkte und Onlinedienste in Ihrer Umgebung zu vermitteln.
- Sie müssen Supportvorfallanfragen initiieren und sich aktiv mit uns an der Diagnose und Lösung von Supportvorfalls beteiligen.
- Sie müssen als Administrator Ihrer Umgebung fungieren.
- Sie müssen auf Anfrage Informationen zur Fehlerbehebung bereitstellen (z. B. Debug- und Trace-Protokolldateien).

Azure Rapid Response

Azure Rapid Response: Azure Rapid Response bietet einen schnelleren reaktiven Support für Ihre Cloud Services durch Weiterleitung von Supportvorfällen an Technikexperten und ggf. Schaffung einer Einbindung in die Cloud Service-Betriebsteams.

Um Azure 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 Azure Rapid Response-Support-Techniker mit Cloud Service-Fachkompetenz betreut wird. Auch wenn gewisse Vorfälle Ressourcen von Mitarbeitern des Standardproduktsupports erfordern können, behält das Azure 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. Azure Rapid Response deckt Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Testbasis für M365, or Microsoft Mesh nicht ab.

Der Kauf von Azure Rapid Response ist abhängig von der Verfügbarkeit der Ressourcen. Bitte wenden Sie sich für verfügbaren Details an Ihren Customer Success Account Manager.

Azure Rapid Response Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Kritische Auswirkung auf das Geschäft</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich 	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft²</p> <p>Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an Cloud Service-Betriebsteams</p> <p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>

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 Azure Rapid Response-Supportservices zur Problemlösung sind nur auf Englisch und Japanisch verfügbar.

Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management („AEM“): AEM bietet verbesserten proaktiven und reaktiven Support bei kritischen geplanten Geschäftsereignissen der Kunden.

Vor dem definierten Zeitfenster für das Ereignis führt das AEM-Team eine Bewertung des Ereignisses und der Lösung durch, gibt Empfehlungen zur Abschwächung identifizierter Risiken und ist während des definierten Zeitraums der Ereignisabdeckung rund um die Uhr verfügbar.

Wir betrachten ein kritisches Geschäftsereignis im Geltungsbereich als einen Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Aktivität erwartet, die ein großes Risiko/eine große Auswirkung für den Kunden darstellt und somit ein höheres Niveau an Serviceverfügbarkeit und Leistung erfordert.

Beispiele für kritische Geschäftsereignisse:

- Vorhersehbare hohe Belastung einer bestehenden Lösung
- Bereitstellung einer neuen Funktion für eine bestehende Azure-Lösung
- Bereitstellung einer neuen Lösung für Azure
- Migration von einem lokalen oder anderen Cloud-Anbieter zu Azure

AEM unterstützt kritische Geschäftsereignisse, die zentrale Microsoft Azure Services nutzen. Jedes Ereignis deckt eine einzelne Azure-Lösung ab. Wenn mehrere Azure-Lösungen Unterstützung benötigen, muss ein Kunde zusätzliche Ereignisse erwerben. Eine Azure-Lösung ist definiert als eine Reihe von Azure-Abonnements und Azure-Ressourcen, die mit einem gemeinsamen Unternehmensergebnis verbunden sind, um Kunden Produkte oder Dienstleistungen anzubieten. AEM wird die Lösung des Kunden während des Bewertungszeitraums vor dem Ereignis bewerten und dem Kunden die identifizierten Risiken schriftlich mitteilen.

Als Teil des Pre-Event-Ereignisses wird AEM:

- bewerten und sich mit Ihrer Lösung vertraut machen.
- mögliche Probleme und Risiken mit Blick auf Verfügbarkeit und Stabilität identifizieren.
- Durchführen von Kapazitäts- und Resilienzprüfungen auf der Azure-Plattform.

AEM stellt eine schriftliche Dokumentation der Ergebnisse seiner Bewertung zur Verfügung, einschließlich Maßnahmen zur Abschwächung möglicher Risiken, die die Betriebszeit und Stabilität beeinträchtigen.

Kritische Geschäftsereignisse können bis zu 5 Kalendertage hintereinander abgedeckt werden. Kunden können so viele kritische Geschäftsereignisse kaufen, dass sie hintereinander ablaufen und die gesamte Dauer des erwarteten Bedarfs abdecken, wenn dieser länger als 5 aufeinanderfolgende Kalendertage ist.

Azure Event Management unterliegt der Verfügbarkeit von Ressourcen. Bitte wenden Sie sich an Ihren Customer Success Account Manager, um Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten. Support wird nur für kritische Geschäftsereignisse geleistet, die im Voraus geplant und mindestens 6 Kalenderwochen vor Beginn des Ereignisses schriftlich bestätigt wurden, es sei denn, Microsoft stimmt dem zu. Microsoft kann nach eigenem Ermessen den Umfang der Bewertung vor der Veranstaltung reduzieren, wenn es sich entscheidet, eine Veranstaltung mit weniger Vorlauf zu akzeptieren. AEM kann gekündigt werden, wenn der Kunde während der gesamten AEM-Servicebereitstellung nicht in der Lage ist, angemessene Ressourcen oder Antworten bereitzustellen.

AEM ist nur für Kunden verfügbar, die Lösungen in Azure Public Cloud haben. AEM ist nicht für Kunden verfügbar, die über Azure Government- oder Sovereign Cloud-Umgebungen verfügen. Die AEM-Bereitstellung ist nur in englischer Sprache verfügbar und bietet keinen Support-Service in der jeweiligen Landessprache.

Für Azure-Cloud-Lösungen sollten während des Ereignisses Serviceanfragen über das Microsoft Azure-Portal gestellt werden, einschließlich AEM in der Fallbeschreibung.

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Kritische Auswirkung auf das Geschäft</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich 	<p>Erste Reaktion auf Anrufe in 15 Minuten oder weniger und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft²</p> <p>Zuweisung von Critical Situation Ressourcen in 30 Minuten oder weniger.</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams</p> <p>Einschaltung von Support Engineers, die die Konfiguration Ihrer Lösung kennen. Diese Techniker können ggf. die Bearbeitung des Vorfalls besonders unterstützen und beschleunigen</p> <p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>

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 von AEM sind nur auf Englisch verfügbar.

Microsoft erstellt nach dem Ereignis eine Zusammenfassung aller Fälle, die während des reaktiven Support-Fensters geöffnet wurden, und stellt sicher, dass diese Fälle gelöst werden.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Stellt eine erweiterte Unterstützung für die Kernarbeitsauslastungen Ihres Microsoft Office 365-Produktionsmandant(en) bereit, einschließlich des priorisierten Zugriffs auf das Technikteam von Office 365. Dieser Service wird für den oder die aufgelisteten Mandanten verfügbar sein, ist gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und wird in einem Anhang definiert, auf den in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

Developer Support

Developer Support: Bietet Entwicklern, die auf der Microsoft-Plattform Anwendungen erstellen, bereitstellen und für diese Support leisten, tiefgreifenden Support während des gesamten Lebenszyklus der Anwendungsentwicklung auf der Grundlage umfassender Cloud- und Produktkenntnisse.

Developer Support bietet umfassenden Support 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. Der Developer Support ist gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Bietet Kunden vorrangigen Zugriff auf ein bestimmtes GitHub-Supportteam und einen benannten GitHub Customer Reliability Engineer (CRE), der Ihre GitHub-Umgebung genau kennt. Darüber hinaus sind vierteljährliche Überprüfungen, einschließlich proaktiver Anleitung auf der Grundlage von Gesundheitschecks und Ticketanalysen, ebenfalls Teil des GitHub Engineering Direct-Angebots.

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 (SfMC) ist ein gegen zusätzliche Gebühr geleisteter, spezieller Support Service und wird in einer Anlage zu Ihrem Arbeitsauftrag gesondert ausgewiesen. Um Ihre SfMC-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 SfMC-Service zum selben Datum.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Übersicht und Deckungsumfang

Azure Engineering Direct (AED) bietet erweiterten Support für die Microsoft Azure-Produktionsumgebung des Kunden, der einen priorisierten Zugang direkt zum Azure Services-Entwicklungsteam umfasst.

Das Ziel von AED ist es, Amortisierungszeit des Kunden für registrierte Azure-Services zu beschleunigen, indem das AED-Team über starke technische Fähigkeiten verfügt, über fundierte Kenntnisse des Kunden verfügt und in der Lage ist, die zentrale Azure-Entwicklungsorganisation einzubinden. Dies ermöglicht es AED, sich innerhalb der Technik für den Kunden einzusetzen und ihm ein maßgeschneidertes Erlebnis zu bieten, um seine technischen Geschäftsanforderungen besser zu erfüllen.

Dieser erweiterte Support Service Microsoft steht nur für alle für gültig lizenzierten, kommerziell veröffentlichten und allgemein verfügbaren Microsoft Azure-Produkte und Cloud-Service-Abonnements des Kunden zur Verfügung, die in Anhang A des Arbeitsauftrags aufgeführt sind und vom Kunden oder einem verbundenen Unternehmen des Kunden erworben wurden: i) im Rahmen der Lizenzeintragungen und -vereinbarungen, wie in Anhang A angegeben; und ii) während der Laufzeit dieses Arbeitsauftrags. Solche Produkte und Abonnements schließen diejenigen aus, die von einer Partei gekauft wurden, die zum Zeitpunkt des Beginns des Supports nicht verbundenes Unternehmen des Kunden ist, im Folgenden als „registrierte Abonnements“ bezeichnet.

Die Microsoft Unified-Gebühren für diesen erweiterten Support Service basieren auf einer gestaffelten Tarifstruktur zusammen mit dem Gesamtwert jedes Jahres für die gültig lizenzierten, kommerziell freigegebenen und allgemein verfügbaren Microsoft Azure-Produkte des Kunden, und Azure Cloud Services-Abonnements, wie in Anhang A des Arbeitsauftrags angegeben (zusammen die „geschätzten Produktausgaben“), um die Microsoft Unified Azure Engineering Direct-Gebühren des Kunden für die Supportlaufzeit zu berechnen, wie im Arbeitsauftrag des Kunden beschrieben.

Wenn die geschätzten Produktausgaben eines Kunden zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses mindestens 60.000.000 USD (sechzig Millionen Dollar) betragen oder wenn sich der Kunde für die Zahlung des im Arbeitsauftrag angegebenen Grundpreises für erweiterte Funktionen entscheidet, hat der Kunde während der gesamten Vertragslaufzeit Anspruch auf alle in den Abschnitten 2.1 und 2.2 aufgeführten Funktionen, die im Folgenden als „Kunden mit erweiterten Funktionen“ bezeichnet werden. Alle anderen Kunden haben nur Anspruch auf die in Abschnitt 2.1 aufgeführten Funktionen.

AED wird mit dem Kunden während der ersten sechzig (60) Tage des Arbeitsauftrags zusammenarbeiten, um die registrierten Abonnements des Kunden aufzunehmen. Die Aktivitäten während der ersten sechzig Tage beschränken sich auf das Onboarding und die Erkundung, um Wissen über die geschäftlichen und technischen Anforderungen des Kunden aufzubauen. Damit das AED-Team dieses Wissen über die Ziele, das Geschäft, die Projekte und die Umgebung des Kunden aufbauen kann, muss der Kunde auf Anfrage Unterlagen zur Verfügung stellen und in den ersten sechzig (60) Tagen der Vertragslaufzeit an Onboarding-Aktivitäten teilnehmen.

Zu den Technologien, die für diesen erweiterten Support-Service nicht in Frage kommen gehören unter anderem US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services oder Abrechnungsabonnement-Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh oder Universal Print.

2. Features

Für reaktive Szenarien sollten Anfragen über einen Support-Fall eingeleitet werden, wobei der Problemlösungs-Support („PRS“) verwendet wird, wie in der Servicebeschreibung angegeben, auf die im Arbeitsauftrag des Kunden verwiesen wird. Bitte beachten Sie, dass die erwarteten Standard-Antwortzeiten gelten. Support-Fälle werden an spezialisierte Teams weitergeleitet, die bei Bedarf zusätzliche Unterstützung leisten.

AED hält sich an die Definitionen für den Schweregrad des Vorfalls, die geschätzten ersten Reaktionszeiten und die Anforderungen für die Übermittlung, die im Arbeitsauftrag des Kunden aufgeführt sind. Die erste Reaktion auf Azure-Vorfälle erfolgt durch die Azure Rapid Response Support Engineers, wie in der Servicebeschreibung im Arbeitsauftrag des Kunden angegeben.

Diese Support-Techniker beurteilen und bestimmen, ob zusätzliche technische Ressourcen benötigt werden, um einen Vorfall zu beheben, der ausschließlich die registrierten Abonnements des Kunden betrifft. Falls erforderlich, eskalieren sie an AED und beauftragen bei Bedarf weitere geeignete Service-Engineering-Teams innerhalb der Produktgruppe mit der sofortigen Unterstützung des Vorfalls.

2.1 Für alle Kunden:

Direkte Engineering-Schnittstelle: Das Ziel dieser Services ist es, dringende Kundenbedürfnisse mit der Technik zu besprechen und zu unterstützen, um Reparaturen zu priorisieren und die Einführung zu beschleunigen.

- Befürworten Sie Azure Engineering. AED arbeitet mit dem Cloud-Betriebsteam des Kunden zusammen, um positive Ergebnisse bei Projekten im Rahmen der registrierten Abonnements zu erzielen, und zwar auf der Grundlage eines Verständnisses ihres Fußabdrucks auf Azure, um Kunden von Blockaden zu befreien und die Zeit bis zur Schadensbegrenzung zu verkürzen.
- Von der Technik geleitetes Krisenmanagement. Wenn die Azure Rapid Response-Supporttechniker einen Vorfall an AED eskaliert haben, arbeitet AED mit den Azure-Serviceteams zusammen, um eine schnellere Einbindung von fachlichen Ansprechpartnern und eine aktuelle Krisenkommunikation und -verwaltung zu ermöglichen und eine Verfügbarkeit rund um die Uhr zu bieten, um die Zeit bis zur Schadensbehebung zu verkürzen. Azure Rapid Response Support-Techniker können Vorfälle an AED eskalieren, die in den Geltungsbereich der Azure Rapid Response Vereinbarung fallen.
- Orchestrieren Sie die Problemverwaltung. AED wird mit den Kunden- und Azure-Serviceteams zusammenarbeiten, um eine Wiederholung kritischer Kundenvorfälle durch gezielte Reparaturolemente zu verhindern, die die Resilienz der Infrastruktur eines Kunden und die Stabilität der Azure-Plattform verbessern, mit dem Ziel einer Closed-Loop-Erfahrung. AED erweitert den Root Cause Analysis (RCA)-Service (nachfolgend auch: Grundursachenanalyse) der in der Servicebeschreibung beschrieben ist, auf die im Arbeitsauftrag des Kunden verwiesen wird. Auf ausdrücklichen Wunsch und vor Ablauf von sieben (7) Kalendertagen nach Abschluss des Vorfalls führt AED eine strukturierte Analyse der potenziellen Ursachen eines einzelnen Vorfalls oder einer Reihe zusammenhängender Probleme durch, die sich auf die Produkte und Cloud-Abonnements des Kunden beschränken und keine Auswirkungen auf andere Kunden haben. Die Aufgabe des Kunden ist es, mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesem Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung zu stellen. RCAs sind nur auf Anfrage über den vom Kunden abgestimmten AED-Ingenieur für produktionsbeeinflussende Vorfälle verfügbar. RCAs werden innerhalb von zehn (10) Werktagen nach der Anfrage oder der Vorfalldminderung bereitgestellt, je nachdem, was später eintritt.

Beschleunigung der Unternehmensergebnisse: Diese Aktivitäten fördern die Geschäftsziele der Kunden im gesamten Azure-Ökosystem, um die Wertrealisierung der Kunden mit dem Ziel der Verbesserung der Kapitalrendite (ROI) zu beschleunigen.

- Proaktive Bereitstellung von Serviceverbesserungsplänen. AED wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um die aktuellen Herausforderungen des Kunden durch die Analyse neuer Trends in Zusammenarbeit mit den Azure-Serviceteams zu bewältigen. Diese Analyse kann sich auf eine Vielzahl von Bereichen konzentrieren, z. B. auf die Ausfallsicherheit, Sicherheit, Leistung oder Kostenoptimierung der Kundenlösung, und kann zu Empfehlungen für den Kunden führen, die dieser umsetzen kann. Dazu können auch Aktivitäten wie Vorfallsübungen, Risikominderung der Infrastruktur und Unterstützung bei Tests vor der Produktion gehören, soweit dies für den Schwerpunkt der Analyse angemessen ist. Zwei (2) Service Improvement Plans (SIP) können innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten angefordert werden.

- Unterstützung für kritische Kundenprojekte. AED wird mit anderen kundenorientierten Microsoft-Rollen und Azure-Engineering-Teams zusammenarbeiten, um die Wertrealisierung für alle IDs der registrierten Abonnements zu beschleunigen und sicherzustellen, dass die kritischen Projekte des Kunden wie geplant gestartet werden, indem sie daran arbeiten, die Zeit bis zur Beauftragung geeigneter fachlicher Azure-Ansprechpartner zu minimieren, wenn möglich Engineering-Blocker zu entfernen und die Zeit bis zur Minderung von eskalierten Vorfällen zu reduzieren.
- Fördern Sie umsetzbare Erkenntnisse und vertiefen Sie das Kundenwissen und die Expertise in Azure Delivery Teams. Für alle registrierten Abonnements wird AED die Azure-Support-Teams über die geschäftlichen und technischen Anforderungen des Kunden informieren, um eine maßgeschneiderte Erfahrung zu ermöglichen, mit dem Ziel, die geschäftlichen Anforderungen zu erfüllen, eine schnellere Entschärfung von Vorfällen zu erreichen und die allgemeine Azure-Supporterfahrung des Kunden zu verbessern.
- Kunden-Eingabehinweise. Microsoft bietet verschiedene Kommunikationskanäle an, über die das Unternehmen des Kunden Beiträge zur Entwicklung von Azure-Funktionen und -Diensten einreichen kann. Die erhaltenen Informationen werden direkt an die Leitung des Service Engineering bei Microsoft weitergeleitet. Das Azure-Customer Experience (CXP) Team koordiniert die Möglichkeiten zur Bereitstellung von Informationen/Eingaben. Nach der Aktivierung des AED-Service wird das CXP-Team über den zugewiesenen Customer Success Account Manager einen Dialog mit der Organisation des Kunden aufbauen, um Kommunikationskanäle einzurichten.

2.2 Erweiterte Funktionen: Diese Funktionen sind auf Kunden mit erweiterten Funktionen wie oben definiert beschränkt. Nur Kunden, die diese Definition erfüllen und im Arbeitsauftrag des Kunden als solche angegeben sind, sind berechtigt, diese Funktionen ebenfalls zu erhalten.

- Plattform-Überwachung: AED nutzt Wissen über den Azure-Fußabdruck und die interne Telemetrie des Kunden aus mehr als 20 Azure-Diensten, um Monitore mit spezifischen Schwellenwerten in Bezug auf Kapazität, Leistung (wie Latenz), Konnektivität (wie Autorisierungsfehler) oder Verfügbarkeit zu konfigurieren. Einige Azure-Services können ausgeschlossen werden; der Kunde kann während des Onboardings eine Liste der abgedeckten Services von seinem Customer Success Account Manager (CSAM) oder dem AED-Team anfordern. AED deckt bis zu sieben (7) gemeinsam vereinbarte „Überwachungsszenarien“ ab, die als eine Reihe von Azure-Ressourcen definiert sind, die eine bestimmte Aktion vorantreiben. Monitore und festgelegte Schwellenwerte nutzen die vertrauliche Telemetrie von Microsoft Azure und werden dem Kunden nicht mitgeteilt oder zugänglich gemacht. Diese Szenarien werden während des sechzig-tägigen AED-Onboarding-Zeitraums definiert. Der Kunde muss vollständig am Definitionsprozess teilnehmen und alle angeforderten Materialien zur Verfügung stellen. Die Monitore sind innerhalb von 30 Tagen nach Ende des Onboarding-Zeitraums für Tests bereit. Sobald die Tests der Monitore abgeschlossen sind und Microsoft dem Kunden mitteilt, dass die Monitore live sind, bietet AED eine „Rund-um-die-Uhr“-Abdeckung, um alle Monitore zu reagieren und zu triagieren, die basierend auf dem von Microsoft festgelegten Schwellenwert durch die oben definierte, enthaltene Funktion „Engineering-geleitetes Krisenmanagement“ (Engineering-led Crisis Management) ausgelöst werden. Wenn der Kunde keinen Support-Fall erstellt hat, indem er Problem Resolution Support („PRS“) verwendet, wie in der Servicebeschreibung angegeben, auf die im Arbeitsauftrag des Kunden für das identifizierte

Problem verwiesen wird, wird das AED-Team den Kunden bitten, einen Support-Fall zu erstellen, um die Bemühungen zur Minderung zu erleichtern.

- Erstklassige Handhabung von Plattformausfällen: Während eines von Azure deklarierten Ausfalls, definiert als ein Ausfall, der mehrere Kunden betrifft und im Azure-Portal als Ausfall deklariert wird, wird AED maßgeschneiderte Kommunikationen an vorab identifizierte Kundenkontakte bereitstellen, um sie über die Situation auf dem Laufenden zu halten und Details darüber bereitzustellen, wie sich der Ausfall auf sie auswirken kann, sobald sie verfügbar werden. Auf Wunsch des Kunden wird AED mit dem Kunden an Selbstschutzmaßnahmen arbeiten, wie z. B. dem Ausfall in eine andere Verfügbarkeitszone, falls angemessen.
- Global Know-Me-Support für das technische Krisenmanagement: Erweiterte globale, kundenorientierte Abdeckung für die im obigen Abschnitt definierte Funktion „Engineering Crisis Management“ wird bereitgestellt um ein maßgeschneidertes und konsistentes Erlebnis außerhalb der Hauptgeschäftszeiten zu ermöglichen. Diese verbesserte Erfahrung kann gegebenenfalls auf andere Funktionen erweitert werden. „Know-me“ ist definiert als Wissen über den Geschäftskontext und die Umgebung des Kunden mit dem Ziel, die Behebung von Störungen zu beschleunigen und die allgemeine Erfahrung des Kunden mit dem Azure-Support zu verbessern.

3. Voraussetzungen und Annahmen

Zusätzlich zu den Voraussetzungen und Annahmen, die im Arbeitsauftrag des Kunden beschrieben sind, basiert die Microsoft-Erbringung von Dienstleistungen, wie in diesem Anhang beschrieben, auf den folgenden Voraussetzungen und Annahmen:

- a) Microsofts Erbringung der AED-Services hängt von der Kooperation des Kunden, der aktiven Teilnahme und der zeitnahen Erfüllung der zugewiesenen Verantwortlichkeiten ab.
- b) Der Kunde unterhält während der gesamten Laufzeit dieser Vereinbarung einen aktiven Microsoft Enterprise Support Service Plan und einen Azure Rapid Response Vertrag.
- c) Alle Funktionen sind nur in englischer Sprache verfügbar.
- d) Die Lieferung erfolgt per Remote-Zugriff, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort einvernehmlich vereinbart und nicht im voraus bezahlt wurden, wird Microsoft dem Kunden angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- e) Wenn ein Vorfall nicht isoliert das Unternehmen des Kunden betrifft und sich auf die Azure-Umgebung eines größeren Teils mehrerer Mandanten auswirkt, können die Service Engineering-Ressourcen die Dienstwiederherstellung nicht priorisieren.
- f) Die AED-Abdeckung erstreckt sich nicht auf Technologien vor Ort, Benutzergeräte, Microsoft-Clientsoftware oder Identitäts- und Authentifizierungstechnologien.
- g) Das Recht des Kunden, AED-Services wie in dieser Anlage beschrieben zu erhalten, unterliegt der Einhaltung der Bestimmungen in dem Arbeitsauftrag und in dieser Anlage.
- h) AED-Services sollen die Nutzung der angemeldeten Abonnements durch den Kunden unterstützen. Microsoft stellt diese Dienste nur für die internen Geschäftszwecke des Kunden zur Verfügung. Microsoft wird diese Dienste nicht an die Kunden des Kunden bereitstellen.
- i) AED leistet keinen Support für Code, der nicht von Microsoft stammt, oder für jeden Code, der von Microsoft, dem Kunden oder einem Dritten verändert wurde.

Microsoft Cybersecurity Incident Response

Microsoft Cybersecurity Incident Response („MSCIR“): Bietet eine globale Untersuchung und Anleitung, um das Ausmaß eines Cyberangriffs zu bewerten, den Vorfall einzudämmen und kritische Systeme wiederherzustellen, mit Optionen für Vor-Ort- und/oder Remote-Support. Diese Services tragen dazu bei, das Risiko gezielter Cyberangriffe zu reduzieren und die durch eine Sicherheitskrise verursachten Schäden besser zu mindern. Microsoft Incident Response muss als separates Add-on zu einem bestehenden Unified Support Agreement erworben werden. Der Umfang des MSIR-Einsatzes wird zum Zeitpunkt des Vorfalls definiert.

Unter bestimmten dringenden Umständen kann der Kunde Microsoft ersuchen und autorisieren, mit der Lieferung der MSCIR-Dienste vor dem Kauf des MSCIR-Dienstes oder dem Hinzufügen zusätzlicher Stunden zu einem bestehenden MSCIR-Dienst („Add-On-Vereinbarung“) zu beginnen. Ungeachtet anders lautender Bestimmungen erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass, wenn er Microsoft ermächtigt, mit den Arbeiten vor dem Add-On-Vertrag zu beginnen, (a) er alle Maßnahmen ergreift, die vernünftigerweise erforderlich sind, um den Add-On-Vertrag so schnell wie möglich auszuführen, (b) er voll haftbar bleibt und sich bereit erklärt, für die vor der Ausführung des Add-On-Vertrags erbrachten Leistungen gemäß der von Microsoft gestellten Rechnung zu zahlen, und (c) Microsoft nicht für Handlungen oder Unterlassungen im Zusammenhang mit den autorisierten Arbeiten haftet, die vor der Unterzeichnung stattfinden, und der Kunde alle damit verbundenen Risiken übernimmt.

Weitere Informationen zu MSCIR-Aufträgen (z. B. Preise und Arbeitsumfang) oder Informationen zu proaktiven Angeboten erhalten Sie von Ihrem Customer Success Account Manager (CSAM).

2.4 Multi-country Support

Multi-country Support-Services in mehreren Ländern: Übersicht

In Verbindung mit den „Microsoft Unified Enterprise Support Services“ bietet Ihnen der Support in mehreren Ländern Unterstützung an mehreren Support-Standorten, wie in Ihrem Arbeitsauftrag (oder Arbeitsaufträgen) beschrieben. Die Beschreibung der länderübergreifenden Supportstruktur folgt:

- **Host:** Dies ist der Support-Standort, an dem Sie für Microsoft Unified Support in Ihrem Arbeitsauftrag einen Vertrag abgeschlossen haben. Dies ist der primäre Standort des von Ihnen benannten Customer Success Account Manager.
- **Downstream:** Dies ist ein in Ihrem Arbeitsauftrag angegebener Support-Standort, an dem Sie Microsoft Unified Enterprise Support Services erhalten sollen, mit Ausnahme des Host-Standorts, und an dem Sie Anspruch auf die Services haben, die Sie für diesen Ort erworben oder vertraglich vereinbart haben.

Informationen zum Erwerb

Dieser SCSD beschreibt die in mehreren Ländern verfügbaren Support-Services. Die spezifischen Services und die dazugehörige Menge werden in dem zugehörigen Arbeitsauftrag nach Support-Standort aufgelistet.

Die hierin beschriebenen Services können als Teil Ihrer „Microsoft Unified Support“-Vereinbarung mit den folgenden Änderungen an Ihre Support-Standorte geliefert werden, die im Host-Arbeitsauftrag festgelegt und gegebenenfalls vom Host als Teil Ihrer Microsoft Unified Enterprise Support-Vereinbarung mit den folgenden Änderungen zugewiesen wurden:

- **Base Package Services:** Sofern nicht anders angegeben, sind Basis-Paket-Services (die mit einem „✓“ angegeben sind) für Ihre bezeichneten Support-Standorte, oder wie vom Host im Host-Arbeitsauftrag den Support-Standort(en) zugewiesen, verfügbar.
- **Reactive Services:** Reaktive Services können Remote an anderen Standorten und einschließlich des Hosts-Standorts erbracht werden.
- **Service Delivery Management (SDM):** Wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben, kann SDM an (einen) festgelegte(n) Host und Downstream Support-Standort(e) geliefert werden. Die Verfügbarkeit von SDM-Services, die in Ihrem Basis-Paket enthalten sind, wird vom Host zugewiesen und vom Customer Success Account Manager verwaltet. Die SDM-Lieferung ist auf die Geschäftszeiten des Host-Standorts beschränkt. Zusätzliche SDM-Services können erforderlich sein, wenn Sie zusätzliche oder erweiterte Services und Lösungen erwerben.
 - **Additional SDM:** Zusätzliche SDM-Ressourcen können für Host- oder Downstream-Support-Standort(e) gekauft werden, wie in einem Arbeitsauftrag angegeben, und werden an dem bestimmten Support-Standort bereitgestellt. Abhängig von der Verfügbarkeit der Ressourcen und dem Obigen.

Die Verfügbarkeit der optionalen Dienste (die im SCSD mit einem „+“ in den Support -Tabellen weiter unten gekennzeichnet sind) lautet wie folgt:

- **Proaktive Services**
 - Möglicherweise haben Sie Anspruch auf Proactive Services, deren Menge in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt wird und die an den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standorten, sofern diese nicht zu den Ausnahmeländern gehören, verfügbar sind.
 - **Support Technology Advisor (STA):** STA Services stehen in den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort(en) zur Verfügung und unterliegen der Ressourcenverfügbarkeit.
 -
- **Maintenance Services – Root Cause Analysis:** Die erworbenen Services stehen den Mitarbeitern an den angegebenen Support-Standorten zur Verfügung.
- **Enhanced Services and Solutions:** Alle Enhanced Services and Solutions können für den Einsatz in Host- oder Downstream-Support-Standorten gekauft werden. Je nach Verfügbarkeit. Es können weitere Einschränkungen gelten.
- Andere gekaufte Support Services stehen in den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Ort(en) zur Verfügung.

Multi-Country Support Zusätzliche Geschäftsbedingungen

Zusätzlich zu den hier und Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Geschäftsbedingungen basiert unsere Erbringung von Services, wie hier beschrieben, auf den folgenden Voraussetzungen und Annahmen:

- Wir können Mitarbeitern an nicht festgelegten Support-Standort(en) die Teilnahme an Proactive Remote--Services gestatten, die für den Host oder einen Downstream-Support-Standort gekauft wurden und im Arbeitsauftrag bestimmt sind. Eine solche Teilnahme wird nach Ermessen von Microsoft gewährt.
- Proactive Credits können nur zwischen Host- und Downstream-Support-Standorten umgetauscht werden, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sind, außer wie angegeben. Alle Umtauschvorgänge

werden auf Basis der aktuellen Währungen und Tarife für Proactive Credits an den jeweiligen Support-Standorten ausgeführt. Die aktuellen Tarife können von Ihrem Microsoft-Services-Vertreter erfragt werden. Jeder Umtausch, der zu gestückelten Proactive Credits führt, wird auf die nächstgelegene Einheit aufgerundet. Proactive Credits dürfen nicht in oder aus Ausnahmeländer(n) umgetauscht werden.

- Der Kunde ist allein verantwortlich für alle Steuerverpflichtungen, die sich aus der Verteilung oder dem Umtausch von gekauften Support Services zwischen Host- und Downstream-Support-Standorten ergeben.
- Änderungen oder Umtausch der Services, die während der Laufzeit des Arbeitsauftrages werden, können eine schriftliche Vereinbarung erfordern.
- Unified Billing System und Split-Invoicing-Funktion. Diese Änderungen wurden entwickelt, um unseren Kunden mehr Flexibilität, Komfort und Kontrolle über ihre Transaktionen zu bieten. Unser Unified Billing System verbessert die Effizienz und Genauigkeit des Fakturierungs- und Besteuerungsprozesses, während unsere Split Invoicing-Funktion die Aufteilung von Transaktionen in mehrere Rechnungen auf der Grundlage verschiedener Kriterien wie Produkttyp, Lieferdatum oder Kundensegment ermöglicht.

2.5 Zusätzliche Geschäftsbedingungen

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

- Base Package 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.
- Base Package 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, die auf den angegebenen Lizenzanmeldungen und -vereinbarungen und/oder der Abrechnungskonto-ID in Anhang A Ihres Arbeitsauftrags basieren 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 Betaproducte 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.
- *Wenn Sie eine Stornierung eines zuvor geplanten Service beantragen, muss die Stornierung mindestens 14 Tage im Voraus erfolgen, um eine vollständige Rückerstattung des Service zu erhalten, sofern zutreffend.*
- *Für jede Stornierung der zuvor geplanten Dienstleistung, die 6 bis 13 Tage im Voraus erfolgt, fallen 50 % der Servicekosten an.*
- *Jede Stornierung, die 5 Tage oder weniger vor dem zuvor geplanten Service erfolgt, haftet für die vollen Kosten (100 %) der genannten Servicekosten*
- 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.
- Es sind möglicherweise nicht alle Additional Services in Ihrem Land verfügbar. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Service Delivery-Ressource nach näheren Informationen.
- 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.
- Die Services können Arbeitsergebnisse, Beratung und Anleitung im Zusammenhang mit Code, der Ihnen oder Microsoft gehört, oder die direkte Bereitstellung anderer Support Services umfassen.
- Bei der Bereitstellung von Reactive Services stellt Microsoft keinen Code jeglicher Art zur Verfügung, außer Beispielcode.
- Sie übernehmen alle Risiken, die mit der Implementierung von Code verbunden sind, der von Microsoft bei der Erbringung von Supportleistungen zur Verfügung gestellt wird, und sind für alle Tests, Kontrollen, Qualitätssicherung, Einhaltung von Gesetzen, Vorschriften oder Standards, Wartung, Bereitstellung und andere Praktiken verantwortlich, die mit Code verbunden sind, der von Microsoft bei der Erbringung von Supportleistungen ganz oder teilweise in Ihrer Microsoft-Umgebung oder in einer anderen Bereitstellung zur Verfügung gestellt wird.
- 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.
- 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.
- Sie erklären sich damit einverstanden, dass wir Ihren Benutzern an eine gültige und aktive Unternehmens-E-Mail-Adresse Informationen über Produkte und Funktionen in Form von Sicherheitsupdates, Newslettern, Blogs, Sicherheitsbriefings, Service-Mitteilungen und ähnlichen Unterlagen zusenden dürfen. Ihre Benutzer müssen über die entsprechenden Mechanismen verfügen, um sich von solchen Kommunikationen abzumelden.
- Zusätzliche Voraussetzungen und Prämissen werden möglicherweise in entsprechenden Anlagen dargelegt.

2.6 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 für Details an Ihren Customer Success Account Manager.
 - 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 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 dieser 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 und erweiterte Lösungen und 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.

© 2023 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.