

# Microsoft Enterprise Services

## Beschreibung der Services

März 2022

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Über dieses Dokument</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Microsoft Professional Services</b>	<b>1</b>
2.1	Planning Services	1
2.2	Implementation Services	1
2.3	Wartungsservices	1
2.4	Optimization Services	1
2.5	Bildungsservices	1
<b>3</b>	<b>Beratungsleistungen</b>	<b>2</b>
3.1	Informationen zum Erwerb	2
3.2	Custom Consulting Services	2
3.3	Packaged Consulting Services	3
3.4	Beschreibung der Services	3
3.4.1	Planning Services	3
3.4.2	Implementation Services	4
3.4.3	Optimization Services	5
3.5	Ausschlüsse und Einschränkungen	5
3.6	Ihre Verantwortlichkeiten	6
<b>4</b>	<b>Support Services</b>	<b>7</b>
4.1	Informationen zum Erwerb	7
4.2	Beschreibung der Pakete	7
4.2.1	Konzernweite Pakete	7
4.2.2	Erweiterte Lösungen	8
4.3	Beschreibung der Services	8
4.3.1	Proaktive Services	8
4.3.2	Service Delivery Management	11
4.3.3	Reaktive Services	13
4.4	Erweiterte Services	15
4.4.1	Designated Support Engineering	15
4.4.2	Premier Ultimate	16
4.4.3	Third Tier Support	17
4.5	Erweiterte Lösungen	17
4.5.1	Support for Mission Critical	17
4.5.2	Rapid Response	17
4.5.3	Azure Event Management	18
4.6	Support-Lösungen für Partner	21

4.7 Global Support-Lösungen.....	22
4.8 Zusätzliche Geschäftsbedingungen .....	23
4.9 Ihre Verantwortlichkeiten.....	25

# 1 Über dieses Dokument

In dieser Beschreibung der Services des Bereichs Microsoft-Enterprise Services erhalten Sie eine Übersicht über die professionellen Dienstleistungen, 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 Optimization Services 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 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 Beratung 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](https://aka.ms/github_privacy) und der GitHub-Datenschutz-Nachtrag sowie der Sicherheitsanhang, die sich in [https://aka.ms/github\\_dpa](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 Premier Support Services („Support Services“) sind ein Bündel umfassender Supportangebote für Unternehmen, das diesen hilft, 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 Paket oder als individuelle Services im Rahmen einer vorhandenen Supportvereinbarung mithilfe des Enterprise Services-Arbeitsauftrags erhältlich, wie nachstehend beschrieben:

Service	Definition
Konzernweite Pakete	Eine Kombination von Services, die Support für alle kommerziellen und unterstützten Microsoft-Produkte und/oder -Onlinedienste innerhalb Ihres Unternehmens beinhalten. Zur Auswahl stehen Konfigurierbare und Fixe Pakete.
Pakete für erweiterte Lösungen	Ein Supportleistungspaket, das ein bestimmtes Microsoft-Produkt oder ein IT-System des Kunden abdeckt. Mit dem Konfigurierbaren Paket verfügbar.

### 4.2 Beschreibung der Pakete

#### 4.2.1 Konzernweite Pakete

Optionen für konzernweite Pakete: Konfigurierbare (auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten) oder fixe Pakete (vordefinierte Services).

#### Konfigurierbares Paket

Aus den nachfolgend aufgeführten Posten wird ein Supportpaket zusammengestellt, das auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Posten	Verfügbare Services
Proaktive Services	Die in Abschnitt 4.3.1, „Proaktive Services“, beschriebenen Services können in Ihr Supportpaket integriert werden
Service Delivery Management	In allen Paketen enthalten.  Das Bereitstellungsmodell und das Servicelevel werden, wie in Abschnitt 4.3.2, „Service Delivery Management“, beschrieben, individuell angepasst

Reaktive Services	Die in Abschnitt 4.3.3, „Reaktive Services“, beschriebenen Services können in Ihr Supportpaket integriert werden
Erweiterte Services	Die in Abschnitt 4.4, „Erweiterte Services“, beschriebenen zusätzlichen Services können in Ihr Supportpaket integriert werden

### Fixes Paket

Ein vorkonfiguriertes Einstiegspaket aus Supportleistungen mit einjähriger Laufzeit

Posten	Enthaltene Services
Proaktive Services	Ein „Programm zur Risiko- und Integritätsbewertung als Service“
Service Delivery Management	Ein Core-Servicelevel ist inbegriffen und wird über das Modell „Pooled“ bereitgestellt, wie in Abschnitt 4.3.2, „Service Delivery Management“, beschrieben
Reaktive Services	Bis zu 20 Stunden „Problemlösungssupport“

### 4.2.2 Erweiterte Lösungen

Pakete mit erweiterten Lösungen decken ein bestimmtes Microsoft Produkt oder IT-System des Kunden ab. Die verfügbaren Services sind nachfolgend aufgeführt.

Posten	Beschreibung
Support for Mission Critical	Bietet ein höheres Maß an Support für eine festgelegte Gruppe von Microsoft-Produkten, die in Ihren geschäftskritischen Unternehmenslösungen enthalten sind, siehe in Abschnitt 4.5.1, „Support for Mission Critical“
Rapid Response	Bietet beschleunigten reaktiven Support für Ihre Cloud-Services und wird in Abschnitt 4.5.2 „Rapid Response“ eingeführt
Azure Event Management	Bietet verbesserten proaktiven und reaktiven Support bei kritischen Azure-Ereignissen der Kunden

## 4.3 Beschreibung der Services

In diesem Abschnitt werden die Elemente beschrieben, aus denen Ihr Premier Support-Paket zusammengestellt wird.

### 4.3.1 Proaktive Services

Proactive Services tragen zur Lösung von Problemen in Ihrer Microsoft-Umgebung bei. Proactive Services sollten zeitnah geplant werden, um Verfügbarkeit und Bereitstellung von Ressourcen während der Laufzeit des entsprechenden Arbeitsauftrags sicherzustellen. Die nachstehenden Proactive Services sind wie unten angegeben oder in Ihrem Arbeitsauftrag genannt verfügbar.

## Planning Services

**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.

## Implementation Services

**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

**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 Monitoring:** Einsatz von Tools zur Beobachtung technischer Abläufe sowie Empfehlungen zur Optimierung Ihrer Prozesse im Umgang mit Serverstörungen. Dieser Service hilft Ihnen dabei, Handlungsvorlagen für die Bewältigung von Störungen zu erstellen, Nachbearbeitungen größerer Vorfälle durchzuführen und die Konzeption für ein nachhaltiges Techniker-Team auszuarbeiten.

**Proaktive 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.

**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.

**Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus):** Auf RAP as a Service folgt ein individueller Workshop (für die Dauer von bis zu zwei Tagen) an Ihrem Standort zur Systemoptimierung, der sich auf die Planung von Korrekturen und den Wissenstransfer konzentriert.

## Optimization Services

**Adoption Services:** Adoption 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.

**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 einem Nachtrag näher definiert werden, auf den in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

**Laborservices:** 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 einem Nachtrag näher definiert werden, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

## Bildungsservices

**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.

**On-demand Education:** Ein Abonnementservice, der Zugriff auf eine Sammlung von Online-Schulungsmaterialien in einer von Microsoft entwickelten Workshop-Bibliothek bietet. Abonnements werden pro Arbeitsplatz verkauft.

**Webcasts:** Von Microsoft gehostete Live-Schulungssitzungen, die online remote bereitgestellt werden und eine große Bandbreite an Themen rund um Support und Microsoft-Technologien abdecken. Webcasts können pro Teilnehmer oder für das gesamte Unternehmen – wie in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegt – erworben 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.

**Custom Proactive Services:** Unsere Mitarbeiter erbringen – individuell nach Ihren Anweisungen – persönlich vor Ort oder online Services, die nicht in diesem Dokument enthalten sind. Diese Einsätze werden tageweise gebucht und in Rechnung gestellt. Die Schwerpunkte für Kundendefinierte proaktive Services liegen in folgenden Bereichen:

- Wartungsservices
- Optimization Services
- Bildungsservices

**Support Assistance:** Sofern verfügbar, können proaktive Services als Anzahl von Support Assistance-Stunden erworben werden. Diese Stunden können gegen einen oder mehrere der oben beschriebenen proaktiven Services zu den jeweils gültigen Stundensätzen eingetauscht werden, die Ihnen Ihr Microsoft Services-Ansprechpartner nennen kann. Sobald ein Termin für den proaktiven Service festgelegt wurde, ziehen wir die entsprechende Anzahl von Support Assistance-Stunden, die einem Tagessatz oder der fixen Servicegebühr entspricht, aufgerundet auf die nächste volle Stunde von Ihrem Stundenkonto ab. Wenn Sie einen bereits erworbenen Support Assistance-Service gegen einen anderen Service eintauschen wollen, können Sie, falls verfügbar und mit Ihrem Service Delivery Manager abgestimmt, die bereits erworbenen Stunden gegen diesen anderen Service eintauschen.

**Proactive Accelerator:** Ein von den Ressourcen von Microsoft gesteuerter Service, der aus einer Reihe von Aktivitäten besteht, die Ihnen helfen, ein technisches oder geschäftliches Ergebnis zu erzielen, das auf den Zielen der Beseitigung von Bereitstellungsrisiken, der Erhöhung der Verfügbarkeit oder der Optimierung der Lösungsleistung basiert. Mithilfe eines programmatischen Ansatzes bestimmt die Microsoft-Ressource die für das Engagement erforderlichen Aktivitäten, die unter anderem die Analyse der Anpassungslücke, das Onboarding, die Optimierung, den Wissenstransfer, die Designvalidierung und den Implementierungsplan umfassen können

### 4.3.2 Service Delivery Management

#### Service Delivery Management

Alle Premier Support-Pakete werden von einem Service Delivery Manager koordiniert und in Auftrag gegeben. Im Falle von Premier Support for Developers und bei auf die Entwicklung ausgerichteten Paketen erfolgt das Service Delivery Management durch eine Application Development Ressource, die über breit gefächerte Branchenkenntnisse und Erfahrungen mit Entwicklertechnologien verfügt. Dieses Management kann je nach Bereitstellungsmodell, Servicelevel und Geographie angepasst werden. Sofern in Ihrem Arbeitsauftrag nicht anders festgelegt, handelt es sich beim Bereitstellungsmodell um das Modell „Designated“ und beim Servicelevel um das Modell „Core“.

#### Bereitstellungsmodell

Posten	Definition
Pooled	Wird von einem Arbeiterteam remote durchgeführt
Designated	Wird zeitlich anteilig entweder vor Ort oder remote durch einen benannten Mitarbeiter durchgeführt, der auch andere Microsoft Premier Support-Kunden betreut
Dedicated	Wird entweder vor Ort oder remote durch einen benannten Mitarbeiter durchgeführt, der ausschließlich für einen einzigen Microsoft Premier Support-Kunden zuständig ist

#### Servicelevel

Posten	Definition
Core	Umfasst die allgemeine Koordinierung sowie eine Einführung in die Services, die Planung der Services, Service Reviews, Supporthinweise zu kritischen Sicherheitsfragen, Management von Supportanfragen, Krisenmanagement sowie Informationsdienste und Verwaltung von Serviceabonnements
Standard	Umfasst alle Core-Services und darüber hinaus eine Erste Bewertung und Wartungsplanung

Posten	Definition
Extended	Umfasst alle Standard-Services und darüber hinaus Benachrichtigungen zum Lebenszyklus von Microsoft-Produkten und -Onlinediensten, Trendanalyse Ihrer Supportanfragen mit Empfehlungen und Beratung zu IT-Prozessen

### Einzelheiten zum Umfang

Die folgenden Services stehen Kunden zur Verfügung, die das Servicelevel „Core“ des Service Delivery Management erwerben:

**Einführung in die Services:** Überblick über die Premier Support-Services, einschließlich einer Erläuterung zur Auswahl und Planung von proaktiven Services und einer Anleitung zum Stellen von reaktiven Supportanfragen mit den zugehörigen Tools.

**Service Delivery Plan:** Die Premier Support-Services umfassen ein maßgeschneiderten Serviceplan, um zu bestimmen, wie und wann die Dienste in Zusammenarbeit mit Ihrem Team für Ihre Geschäfts- und IT-Prioritäten, einschließlich Ihrer Cloud-Reise, genutzt werden sollen.

**Service Reviews:** Wir überprüfen fortlaufend die Services der letzten Periode, erstatten Ihnen Bericht über erbrachte Services und Verbesserungen, gehen auf Ihr Feedback ein und erörtern eventuell erforderliche Aktionen oder Anpassungen. Die Reviews bestehen in der Regel aus standardisierten Statusberichten sowie aus virtuellen bzw. Vor-Ort-Statusbesprechungen (sofern im gebuchten Service enthalten).

**Unterstützung bei kritischen Sicherheitsfragen:** Benachrichtigung über kritische Microsoft Security Bulletins. Ist Ihr Service Delivery Manager Designated oder Dedicated, helfen Ihnen diese dabei, die Bedeutung dieser Informationen für Ihre IT-Infrastruktur einzuschätzen.

**Management von Supportanfragen:** Überwachung von Supportanfragen durch unser Services Delivery Team, damit diese zügig und in hoher Qualität gelöst werden. Dies kann die Erstellung von Reaktionsplänen bei Vorfällen, die Identifizierung einer Hauptkontaktperson für Statusaktualisierungen bei Supportanfragen und die Ermöglichung einer Ursachenanalyse nach einem Vorfall beinhalten. Wenn es sich um Onlinedienste handelt, kann dies eine Zusammenfassung der Ursachen des Vorfalls und die Vereinbarung zum Servicelevel (SLA) beinhalten.

**Krisenmanagement:** In Krisensituationen mit kritischen Auswirkungen auf Ihr Geschäft stehen Ihnen Ihr Service Delivery Team rund um die Uhr bei Ihrem Problem zur Seite und kommunizieren mit Ihnen.

**Informationsservices:** Zustellung von Newslettern, Websites und Ressourcen mit Schwerpunkt auf Produkten und Services von Microsoft, die für Ihre Umgebung relevant sind. Kann Support und betriebliche Informationen über Microsoft-Technologien, Fehlerbehebungstools und Verweise auf Knowledge-Base-Artikel beinhalten.

**Service Subscription Management:** Bei Kunden mit Onlinediensten unterstützt Sie eine Microsoft-Ressource unter Umständen bei der Eskalation von Problemen bezüglich Ihrer Onlinedienstabonnements und beantwortet Ihre Fragen zu Abrechnung, Kontenbereitstellung und SLA-Gutschriften.

Kunden, die das Servicelevel „Standard“ erwerben, erhalten das Servicelevel „Core“, zuzüglich der folgenden Services:

**Erste Bewertung:** Eine Bewertung zur Ermittlung von Servicebedürfnissen Ihrer IT-Umgebung, mit deren Hilfe Sie einen gangbaren Plan zum Erreichen des angestrebten Zustands Ihrer IT-Abteilung aufstellen können. Bei Kunden mit Onlinediensten kann Ihr Service Delivery Manager dafür sorgen, dass analysiert wird, welche Infrastruktur vor Ort benötigt wird, damit sich die Nutzer mit dem Onlinedienst verbinden können. Der Service Delivery Manager dokumentiert darüber hinaus gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern, welche Risiken für Ihre Konnektivität bestehen, und schlägt potenzielle Maßnahmen zu deren Eindämmung vor.

**Wartungsplanung:** Ein konsolidierter Plan jener Verbesserungsaktionen, die sich aus den Erkenntnissen der proaktiven Analysen ergeben haben. Diese Erkenntnisse werden in Ihrem Serviceplan als Verbesserungspunkte zusammen mit den zugehörigen Korrekturmaßnahmen dokumentiert. Die Nachbereitung erfolgt in festgelegten Service Reviews.

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

Kunden, die das Servicelevel „Extended“ erwerben, erhalten die Services, die für die Levels „Core“ und „Standard“ aufgeführt sind, zuzüglich der folgenden Services:

**Trendanalyse Ihrer Supportanfragen mit Empfehlungen:** Eine oder mehrere Analysen Ihrer bisherigen Supportanfragen mit Schwerpunkt auf personen-, prozess- und technologiebezogenen Aspekten von geschäftskritischen Vorfällen, die uns gemeldet wurden und unterstützte Microsoft-Technologien betreffen. Als Ergebnis der Analyse erhalten Sie Empfehlungen zu IT-Prozessverbesserungen, Mitarbeiterweiterbildung oder technologischen Änderungen, wobei das Ziel in allen Fällen die Reduzierung Ihrer IT-Betriebskosten ist.

**Beratung zu IT-Prozessen:** Es werden grundlegende Informationen über empfohlene Vorgehensweisen bereitgestellt.

### 4.3.3 Reaktive Services

Reactive Services tragen zur Lösung von Problemen in Ihrer Microsoft-Umgebung bei und werden üblicherweise bei Bedarf genutzt. Sie können eine Kombination der folgenden Services umfassen:

**Problemlösungssupport (PRS):** Hilfestellung bei Problemen in Begleitung bestimmter Symptome, die bei der Verwendung von Microsoft-Produkten auftreten, einschließlich der Untersuchung eines bestimmten Problems, einer bestimmten Fehlermeldung oder Funktionalität, die nicht wie für Microsoft-Produkte vorgesehen arbeitet. Definitionen der Dringlichkeitsstufen von Vorfällen, die jeweilige geschätzte Dauer bis zur ersten Reaktion durch Microsoft und die Erwartungen an den Kunden sind in der „[Tabelle: Supportanfragen und Reaktion](#)“ aufgeführt.

PRS wird auf Stundenbasis abgerechnet und die Stunden werden von den in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegten vorausbezahlten Stunden abgezogen, es sei denn, wir stellen fest, dass das Problem durch einen Fehler in einem Produkt verursacht wurde, für das der Mainstream-Support zuständig ist. Werden während der Behandlung eines Problems alle vorausbezahlten Stunden aufgebraucht, so stellen wir Ihnen die zusätzlichen Stunden im Nachhinein in Rechnung, und Sie müssen zusätzliche PRS-Stunden erwerben, damit wir uns um Ihre nächste Anfrage kümmern können. Auf Ihren Wunsch hin arbeiten wir mit Lieferanten von Drittanbietertechnologie zusammen, um dabei zu helfen, komplexe Interoperabilitätsprobleme bei Produkten mehrerer Anbieter zu beheben. Der Support für solche Produkte obliegt allerdings dem jeweiligen Drittanbieter.

Bei Bedarf wird PRS für Onlinedienste bereitgestellt. In Bezug auf diese Technologien gemeldete Vorfälle werden nicht von für Technischen Support erworbene Stunden abgezogen.

Supportanfragen für Dienste und Produkte, die nicht vom entsprechenden Supportportal für Onlinedienste abgedeckt sind, werden im Onlineportal der Microsoft-Dienste verwaltet.

Service Delivery Management wird für alle Problemlösungssupportanfragen auf die gleiche Weise genutzt

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 eine Änderung erforderlich machen.

#### **Tabelle: Supportanfragen und Reaktion**

Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p><b>Dringlichkeit 1</b></p> <p>Katastrophale Auswirkung auf das Geschäft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vollständiger Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden</li> <li>• Sofortige Reaktion erforderlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger</li> <li>• Unsere Ressourcen schnellstmöglich bei Ihnen vor Ort</li> <li>• Zuweisung von Critical Situation Ressourcen <sup>1</sup></li> <li>• Durchgehender Einsatz rund um die Uhr (24x7)<sup>2</sup></li> <li>• Schnelle Weiterleitung innerhalb Microsofts an die Produktteams</li> <li>• Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte</li> <li>• Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)<sup>2</sup></li> <li>• Schneller Zugriff und schnelle Reaktion durch Änderungskontrollautorität</li> <li>• Einreichung nur per Telefon<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Dringlichkeit A</b></p> <p>Kritische Auswirkung auf das Geschäft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Diensten</li> <li>• Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger</li> <li>• Unsere Ressourcen nach Bedarf bei Ihnen vor Ort</li> <li>• Zuweisung von Critical Situation Ressourcen <sup>1</sup></li> <li>• Durchgehender Einsatz rund um die Uhr (24x7)<sup>2</sup></li> <li>• Benachrichtigung unserer leitenden Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)<sup>2</sup></li> <li>• Schneller Zugriff und schnelle Reaktion durch Änderungskontrollautorität</li> <li>• Benachrichtigung des Managements</li> <li>• Einreichung nur per Telefon<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Dringlichkeit B</b></p> <p>Moderate Auswirkung auf das Geschäft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erste telefonische Reaktion innerhalb von zwei Stunden</li> <li>• Bemühungen nur während der Geschäftszeiten<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Abstimmung mit dem Einsatz von Microsoft</li> <li>• Zugriff und Reaktion von Ihrem Systemverantwortlichen innerhalb von vier Geschäftsstunden</li> </ul>

Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reaktion innerhalb von zwei Geschäftsstunden erforderlich<sup>5</sup></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Einreichung per Telefon oder Internet</li> </ul>
<p><b>Dringlichkeit C</b></p> <p>Geringfügige Auswirkung auf das Geschäft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Im Wesentlichen ungestörter Ablauf mit geringen oder ohne Beeinträchtigungen von Diensten</li> <li>Reaktion innerhalb von vier Geschäftsstunden erforderlich<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden</li> <li>Bemühungen nur während der Geschäftszeiten<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Genaue Kontaktinformationen zum Fallinhaber</li> <li>Reaktion innerhalb von 24 Stunden</li> <li>Einreichung per Telefon oder Internet</li> </ul>

<sup>1</sup> Critical Situation Resources sind Mitarbeiter, die durch Einsatz, Eskalation, Heranziehung von Ressourcen und Koordinierung eine zügige Behebung des Problems ermöglichen.

<sup>2</sup> Möglicherweise müssen wir die Dringlichkeitsstufe heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit wir die Tätigkeiten auf unserer Seite zur Problemlösung aufrechterhalten können.

<sup>3</sup> Sie können Supportanfragen für Onlinedienste über die entsprechenden Supportportale der Onlinedienste einreichen.

<sup>4</sup> Bemühungen rund um die Uhr bei Dringlichkeitsstufe B sind nicht in allen Regionen verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren Service Delivery Manager, um Einzelheiten zur Verfügbarkeit zu erhalten.

<sup>5</sup> 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.

**Vor-Ort-Support:** Reaktiver Vor-Ort-Support bietet Ihnen Unterstützung an Ihrem Standort. Dieser Service hängt von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft ab. Darüber hinaus fallen zusätzliche Kosten pro Besuch vor Ort an.

**Development Support Assistance:** 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 als Stundenanzahl, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt ist, verkauft.

**Beratungsdienste:** Telefonischer Support zu kurzfristigen (in der Regel sechs Stunden oder weniger) und ungeplanten Problemen für IT-Fachleute und Entwickler. Beratungsdienste können Ratschläge, Anleitungen, Ursachenanalysen und Wissenstransfer umfassen, die Ihnen helfen sollen, Microsoft-Technologien auf Arten zu implementieren, durch die häufige Supportprobleme vermieden werden und die Wahrscheinlichkeit von Systemausfällen verringert wird. Beratungsdienste werden als Stundenanzahl, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt ist, verkauft.

## 4.4 Erweiterte Services

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Elemente sind gegen eine zusätzliche Gebühr als Ergänzungen, Erweiterungen und Modifizierungen Ihres Premier Support-Pakets erhältlich. Enhanced Services können gegen eine zusätzliche Gebühr angeboten und ggf. in einem Anhang zu Ihrem Arbeitsauftrag spezifiziert werden.

### 4.4.1 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.

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
- Proaktive 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**

- 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.

#### **4.4.2 Premier Ultimate**

**Premier Ultimate:** Mit Premier Ultimate werden die als reaktive Services verfügbaren Services bei Bedarf so modifiziert, dass unbegrenzter Technischer Support bereitgestellt wird.

#### **Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen:**

- Premier Ultimate ist auf die in Ihrem Arbeitsauftrag angegebene Anzahl von Kontaktpersonen beschränkt.
- Um den Premier Ultimate Service weiterhin nutzen zu können, erklären Sie sich bereit, sich in wirtschaftlich angemessenem Umfang um die Korrektur von Problemen zu bemühen, die im Rahmen der von Ihnen oder von Microsoft initiierten Analysen aufgezeigt wurden, und zwar jeweils innerhalb von 30 Tagen nach der Erstellung einer Analysedokumentation.
- Beide Parteien können einen Premier Ultimate-Servicevertrag schriftlich unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen kündigen, sofern eine Partei ihren Pflichten zur Korrektur bei Problemen nicht nachkommt, andernfalls unter Einhaltung einer Frist von 60 Tagen.
- Premier Ultimate-Kunden, die vor dem Ende der Laufzeit kündigen, erhalten eine anteilige Rückerstattung für ungenutzte Services, sofern die Kündigung nicht auf unterlassener Korrektur beruht.

- Premier Ultimate ist möglicherweise nicht an allen Support-Standorten verfügbar

#### 4.4.3 Third Tier Support

**Third Tier Support:** Direkter Zugang zu den erfahrensten Spezialisten von Microsoft in einem oder mehreren festgelegten Produktbereich(en), die auf Ihre Problemlösungssupportanfragen bezüglich der in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegten Microsoft-Technologien reagieren.

##### Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen:

- Problemlösungssupportanfragen, die beim Third Tier Support-Team eingereicht werden, erfordern möglicherweise Ressourcen von Standard-Produktsupportexperten für die Lösung; die primäre Verantwortung für die Anfrage verbleibt jedoch beim Third Tier Support-Team.
- Sie können Third Tier Support-Stunden für Standard-Problemlösungssupport-Services einsetzen, Standard-Problemlösungssupport-Stunden können jedoch nicht für Third Tier Support-Anfragen eingesetzt werden.
- Die Geschäftszeiten des Third Tier Support-Teams und die Marktverfügbarkeit des Third Tier Service unterscheiden sich von Land zu Land. Wenden Sie sich an Ihren Service Delivery Manager, um Einzelheiten zur Verfügbarkeit zu erhalten.
- Dieser Service erfordert eine Beitrittsgebühr, ergänzt Ihre Problemlösungssupport-Stunden und ist nicht an allen Support-Standorten verfügbar.
- Bei der Nutzung von Third Tier Support in Kombination mit Gepoolten PSR-Stunden werden Ihre Third Tier-Gebühren möglicherweise auf der Grundlage der vollen Anzahl von Gepoolten PRS-Stunden angesetzt.

#### 4.5 Erweiterte Lösungen

Pakete mit erweiterten Lösungen stellen zusätzliche Support-Ressourcen für ein bestimmtes Microsoft-Produkt oder IT-System des Kunden bereit. Erweiterte Lösungen sind gegen eine zusätzlich Gebühr erhältlich und können ggf. in einem Anhang zu Ihrem Arbeitsauftrag spezifiziert werden.

##### 4.5.1 Support for Mission Critical

**Support for Mission Critical:** PMC bietet ein höheres Maß an Support für eine festgelegte Liste von Microsoft-Produkten, die, wie in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegt, einen Bestandteil Ihrer geschäftskritischen Lösung bilden. Support for Mission Critical ist ein gegen zusätzliche Gebühr geleisteter, spezieller Support Service und wird in einer Anlage zu Ihrem Arbeitsauftrag gesondert ausgewiesen.

##### 4.5.2 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. 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 Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple,

GitHub AE, Azure Communication Services oder das Abrechnungsabonnement, Universal Print, Testbasis für M365, or Microsoft Mesh nicht ab.

Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p><b>Schweregrad 1</b></p> <p>Onlineübertragung an spezielles Rapid Response-Team:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In einer Produktionsumgebung:</li> <li>Katastrophale Auswirkung auf das Geschäft:</li> <li>Vollständiger Verlust eines zentralen (geschäftskritischen) Geschäftsprozesses, Arbeit kann vernünftigerweise nicht fortgesetzt werden</li> <li>Sofortige Reaktion erforderlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger</li> <li>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></li> <li>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an Cloud Service-Betriebsteams</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></li> <li>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion durch Änderungskontrollautorität</li> </ul>
<p><b>Dringlichkeit A</b></p> <p>Onlineübertragung an spezielles Rapid Response-Team:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In einer Produktionsumgebung</li> <li>Kritische Auswirkung auf das Geschäft:</li> <li>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Diensten</li> <li>Bearbeitung innerhalb von 1 Stunde erforderlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger</li> <li>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></li> <li>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an Cloud Service-Betriebsteams</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></li> <li>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion durch Änderungskontrollautorität</li> </ul>

<sup>1</sup> Möglicherweise müssen wir die Dringlichkeitsstufe heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um uns die oben dargelegten Reaktionszeiten zu ermöglichen.

<sup>2</sup> Rapid Response Problem Resolution Support-Services sind nur auf Englisch verfügbar. 2 Rapid Response Problem Resolution Support-Services sind nur auf Englisch verfügbar.

### 4.5.3 Azure Event Management

**Microsoft Azure Event Management („AEM“):** bietet erweiterte Unterstützung vor, während und nach kritischen Kundenereignissen („Event“ oder „Ereignis“). Ein kritisches Ereignis ist definiert als ein Zeitraum mit hohen geschäftlichen Auswirkungen und/oder Spitzenbedarf für den Kunden, der ein Höchstmaß an Serviceverfügbarkeit und Leistung erfordert. Ereignisse müssen mindestens 8 Wochen vor dem Ereignis mit Ihrem Customer Success Account Manager bestätigt werden und können bis zu 5 Tage nacheinander reaktiv abgedeckt werden.

AEM unterstützt Ereignisse, die zentrale Microsoft Azure Services nutzen. AEM wertet die Azure-Lösung basierend auf unserem Azure Well-Architecture-Framework aus, um alle Risiken aufzuzeigen, die den Gesamterfolg des Ereignisses beeinflussen können.

Als Teil des Pre-Event-Ereignisses wird das AEM-Team:

- 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

Das AEM-Supportteam wird eine Liste der empfohlenen Maßnahmen zur Abschwächung von Risiken bereitstellen, die sich auf die Verfügbarkeit der Lösung oder die Leistung auswirken könnten.

Während des Events wird sich das AEM-Team der Details des Events bewusst sein und darauf vorbereitet sein, Probleme zu lösen, die sich auf die Lösung auswirken.

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p><b>Schweregrad 1</b></p> <p>Katastrophale Auswirkung auf das Geschäft</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vollständiger Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden</li> <li>• Sofortige Reaktion erforderlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an das Cloud-Operations-Team bei Microsoft Azure nutzen<sup>2</sup></li> <li>• Zuweisung eines Critical Situation Manager in 30 Minuten oder weniger</li> <li>• Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></li> <li>• Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams</li> <li>• Einschaltung von Support Engineers, die die Konfiguration Ihrer Lösung kennen. Sofern anwendbar können Techniker die Bearbeitung des Vorfalls besonders unterstützen und beschleunigen</li> <li>• Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für die Azure-Dienste sollten Incident-Serviceanfragen online über das Microsoft Azure-Portal gestellt werden, einschließlich AEM in der Fallbeschreibung</li> <li>• Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</li> <li>• Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></li> <li>• Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</li> </ul>
<p><b>Schweregrad A</b></p> <p>Kritische Auswirkung auf das Geschäft</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an das</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für die Azure-Dienste sollten Incident-Serviceanfragen online über das Microsoft Azure-Portal gestellt werden, einschließlich</li> </ul>

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</li> <li>• Bearbeitung innerhalb von 1 Stunde erforderlich</li> </ul> | <p>Cloud-Operations-Team bei Microsoft Azure nutzen<sup>2</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuweisung eines Critical Situation Manager in 30 Minuten oder weniger</li> <li>• Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></li> <li>• Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams</li> <li>• Einschaltung von Support Engineers, die die Konfiguration Ihrer Lösung kennen. Sofern anwendbar können Techniker die Bearbeitung des Vorfalls besonders unterstützen und beschleunigen</li> <li>• Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</li> </ul> | <p>AEM in der Fallbeschreibung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</li> <li>• Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr<sup>1</sup></li> <li>• Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</li> </ul> |
|--|--|--|

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Rapid Response-Supportservices von AEM zur Problemlösung sind nur auf Englisch verfügbar

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

#### 4.6 Support-Lösungen für Partner

**Premier Support for Partners-Lösungen:** Premier Support for Partners bietet Supportleistungen für Partner zur internen Verwendung oder über den Partner für die Endkunden. Die direkte Lieferung von Services an den Endkunden auf Anforderung des Partners ist nur für Microsoft-Partner verfügbar, die die *Microsoft Premier Support-Anlage – Untervergabe durch Partner* unterzeichnet haben, und der Partner muss während des gesamten Einsatzes beteiligt sein.

Wir können Ihren Mitarbeitern oder, bei Partnern, die einen *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* abgeschlossen haben, Ihren Kunden an Ihren nicht festgelegten Support-Standorten die Teilnahme an proaktiven Remote-Support- und Problemlösungs-Support-Lieferungen ermöglichen, die in Ihrem Arbeitsauftrag für einen bestimmten Support-Standort initiiert und festgelegt wurden. Diese Teilnahme wird in Abhängigkeit der Verfügbarkeit gewährt.

Zusätzlich zu den oben aufgeführten Premier Services sind die folgenden Premier Support for Partners-Services erhältlich, die an die Anforderungen des jeweiligen Partners angepasst werden:

#### Service Delivery Management:

- **Bericht zur Cloudoptimierung:** Auf Anfrage und mit Ihrer bereitgestellten Microsoft Partner Network (MPN)-Identifikationsnummer können regelmäßige Berichte zur Nutzung der Onlinedienste bereitgestellt werden. Der Bericht soll Ihnen helfen, empfohlene Praktiken zu verwenden, um die Cloud-Anpassung zu beschleunigen und Wachstumschancen innerhalb Ihres Kundenstamms zu identifizieren.

#### Beratungsdienste:

- **Cloud Beratungen:** Dieses persönliche Engagement mit einer technischen Microsoft-Ressource bietet Ihnen empfohlene Praktiken und architektonische Anleitungen für Ihre Bereitstellung, Migration und Implementierungen.

#### Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen:

- Premier Services werden direkt an die Partner für den internen Gebrauch bereitgestellt, es sei denn, der Partner verfügt über eine *Microsoft Premier Support-Anlage – Partner-Fremdarbeit*.
- Partner mit *Microsoft Premier Support-Anlage – Partner-Fremdarbeit* können bei Microsoft anfordern, im Namen des Partners Premier Services für ihre Endkunden bereitzustellen, die einen Vertrag mit dem Partner abgeschlossen haben.
- Um Problemlösungssupport (PRS)-Vorfälle für die Umgebung(en) des Endkunden des Partners, für die der Partner Administratorrechte hat, einzureichen, müssen die Partner über die *Microsoft Premier Support-Anlage – Partner-Fremdarbeit* verfügen.

## 4.7 Global Support-Lösungen

**Global Support-Lösungen:** Mir Premier Global haben Sie Anrecht auf Premier Support an mindestens einem Support-Standort. Premier Global ist im Rahmen eines konfigurierbaren Pakets wie unten beschrieben verfügbar.

- **Host:** Hierbei handelt es sich um den Support-Standort, für den Sie mit Microsoft einen Vertrag über Premier Global-Services abgeschlossen haben. Sofern nichts anderes angegeben wird, ist dies der Support-Standort Ihres Designated bzw. Dedicated Support Delivery Manager.
- **Downstream:** Hierbei handelt es sich um einen Support-Standort, den Sie in Ihrem Arbeitsauftrag für Enterprise Services als Erbringungsort für die Services bestimmt haben, der aber nicht der Host-Support-Standort ist.

Proactive Services, Reactive Services, Service Delivery Management und Enhanced Services werden wie in dieser Beschreibung der Services beschrieben mit den folgenden Änderungen erbracht.

- **Proaktive Services:** Sie sind berechtigt, Proactive Services von einem bestimmten Support-Standort auf einen anderen bestimmten Support-Standort, der in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt ist, zu übertragen.
- **Reaktive Services:** Sie können sich dazu entschließen, alle Ihre Problembehebungssupport (PRS)-Stunden an Ihrem Host-Support-Standort zu erwerben. Diese werden als Gepoolte Problembehebungssupportstunden bezeichnet. Sie sind berechtigt, PRS-Stunden von einem

bestimmten Support-Standort auf einen anderen bestimmten Support-Standort, der in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt ist, zu übertragen.

Unter Umständen erlauben wir es Mitarbeitern Ihrer nicht bestimmten Support-Standorte, sich aus der Ferne an Proactive und PRS-Services zu beteiligen, die für einen konkreten Support-Standort vorgesehen wurden. Diese Teilnahme wird in Abhängigkeit der Verfügbarkeit gewährt.

**Service Delivery Manager:** Ihr Global Service Delivery Manager ist entweder ein Designated oder Dedicated Manager und wird Ihnen gegenüber ein Servicelevel „Extended“ gemäß Definition unter Ziffer 4.3.2 erbringen. Zudem wird dieser Mitarbeiter die Koordinierung von Services in mehreren Ländern und die Berichtsverwaltung übernehmen.

#### **Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen:**

- **Preisunterschiede:** Die Preise für Proactive Services und PRS-Services können je nach Land variieren. Microsoft behält sich das Recht vor, Ihnen Preisunterschiede in Rechnung zu stellen, oder, im Falle von Services auf Stundenbasis, die Stunden anzupassen, um Preisunterschieden zwischen den Ländern Rechnung zu tragen.
- Je nach Bedarf wird PRS unter allen Office 365- und Microsoft Azure-Abonnements an allen bestimmten Support-Standorten erbracht.
- **Sammelrechnung:** Sofern nicht anders angegeben, wird eine einzige Rechnung über den fälligen Betrag ausgestellt, einschließlich aller Dienste für alle auf Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standorte. Die Steuern basieren auf einer Bewertung des Microsoft-Unterzeichners und Ihres Host-Standorts. Der Kunde ist für die anfallenden zusätzlichen Steuern allein verantwortlich.
- Unter Umständen gelten Einschränkungen oder Änderungen in Bezug auf die nach Support-Standort verfügbaren Services.
- **Ausnahmen von der Sammelrechnung:** Services, die für die Erbringung in der Republik Indien, der Volksrepublik China, der Republik China (Taiwan), der Republik China (Hongkong), der Republik Korea, Japan, Neuseeland, Macau und Australien (allesamt Ausnahmeländer) gekauft wurden, müssen jeweils einen separaten Arbeitsauftrag haben, in dem die an diesem Support-Standort zu erbringenden Services aufgeführt sind. Die Services werden dem jeweiligen Support-Standort in Rechnung gestellt und beinhalten alle anfallenden lokalen Steuern.

## **4.8 Zusätzliche Geschäftsbedingungen**

Premier Support Services werden auf der Grundlage der folgenden Voraussetzungen und Prämissen erbracht:

- **Premier Support-Einstellung für gewerbliche Kunden:** Microsoft hat angekündigt, dass ab dem 01. Juli 2022 keine Verlängerungen für kommerzielle Premier Support-Verträge mehr angeboten werden. Für Details und Aktualisierungen siehe <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Die Pläne von Microsoft in Bezug auf das Ende des Verkaufs des Premier Supports können nach eigenem Ermessen von Microsoft geändert werden.
- **Änderung oder Einstellung der Support Services:** Während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags kann Microsoft einen neuen Folgeaktivitäten-Support-Service zur Verfügung stellen. Für den Fall, dass Microsoft nach alleinigem Ermessen beschließt, die von Ihnen im Rahmen des entsprechenden Arbeitsauftrags erworbenen Support-Dienste nicht länger anzubieten, behält sich Microsoft das Recht vor, diese Support-Dienste mit Wirkung zum aktuellen Ablaufdatum des Supports und/oder zum Jahrestag des mehrjährigen Support-Jahrestags einzustellen. Im Hinblick auf eine solche Einstellung wird Microsoft mindestens 90 Tage im Voraus eine schriftliche Mitteilung bereitstellen, es sei denn, dies ist nach anwendbarem Recht untersagt. Darüber hinaus stellt Ihnen Microsoft vor der Einstellung des Premier Support nachfolgende zu den aktuellen Preisen und Bedingungen von Microsoft für diese Supportservices-Dienste zur Verfügung. Nach Benachrichtigung über eine solche

Einstellung können Sie Ihre derzeitigen Support-Dienste wie in der Vereinbarung festgelegt oder mit einer Frist von 30 Tagen per schriftlicher Mitteilung kündigen.

- Alle Services werden Ihren Standorten in dem in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Land remote bereitgestellt, sofern schriftlich nicht etwas anderes dargelegt ist. Wenn Sie Standorte in mehreren Ländern haben, erhalten Sie die Services von einem zugewiesenen Global Services Delivery Manager sowie möglicherweise von einer Serviceresource an jedem Global-Services-Standort. Im Arbeitsauftrag werden die Services für jeden der Global-Support-Standorte beschrieben.
- Remote 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 in den von Microsoft von Zeit zu Zeit unter <http://microsoft.com/licensing/contracts> (oder auf einer von Microsoft zu benennenden Folgeseite) Produktbestimmungen veröffentlicht wird, sofern in einem Arbeitsauftrag oder in einer Anlage zu dieser Beschreibung der Services nichts anderes dargelegt ist oder es auf der Microsoft Premier Online-Website unter <http://premier.microsoft.com> nicht ausdrücklich ausgeschlossen wird. Nicht sicherheitsbezogener Hotfix-Support ist für Microsoft-Produkte, die in die erweiterte Supportphase (gemäß Definition unter <http://support.microsoft.com/lifecycle>) eingetreten sind, nicht verfügbar.
- 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.
- Bei Erweiterung Ihres Supportpakets um zusätzliche Services durch Erwerb oder Umwandlung von Supportanfragen aus Software Assurance-Vergünstigungen verlangen wir möglicherweise die Anpassung des Servicelevels beim Service Delivery Management, um die Serviceerbringung zu ermöglichen.
- Wenn Sie einen bestellten Service gegen einen anderen Service eintauschen möchten, können Sie, falls verfügbar und mit Ihrem Service Delivery Manager abgestimmt, den entsprechenden Wert gegen diesen anderen Service eintauschen.

- Problembehebungssupport-Anfragen rund um die Uhr aus Software Assurance-Vergünstigungen (SA PRS Incidents, odr „SAB“) können nur in Problemlösungssupport-Stunden oder Third Tier Support umgewandelt werden. Möglicherweise sind in Ihrer Region zusätzliche Services verfügbar. Wenden Sie sich bezüglich weiterer Informationen an Ihren Service Delivery Manager. 30 Tage nach Supportbeginn und/oder nach dem Jahrestag des mehrjährigen Support, können wir Ihnen den Gegenwert des Fehlbetrags von Supportanfragen aus Software Assurance-Vergünstigungen, die Sie für die Umwandlung in berechnete Premier-Support-Dienste festlegen 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](http://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 Problem Resolution Support-Stunden oder geeigneten Komponenten Ihres Supportvertrags haben können und die zu Anpassungen des entsprechenden Vorfalleswertes führen können.
- Es sind möglicherweise nicht alle Additional Services in Ihrem Land verfügbar. Bitte kontaktieren Sie Ihren Service Delivery Manager um genaueres zu den Einzelheiten zu erhalten.
- 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.
- Der Kunde übernimmt die gesamte Verantwortung und alle Risiken, die mit der Implementierung und Wartung von Code verbunden sind, der bei der Erbringung von Supportservices bereitgestellt wird.
- Für die erworbenen Services können Mindestplattformanforderungen gelten.
- Die direkte Lieferung von Services an Ihre Kunden ist nur möglich, wenn Sie Premier Support for Partners erworben und eine *Microsoft Premier Support-Anlage – Untervergabe durch Partner unterzeichnet haben*.
- Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, stellen wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung. Auf Anfrage ziehen wir alternativ eine entsprechende Stundenanzahl von Ihrem Problemlösungssupport ab, um die Ausgaben zu decken.
- 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](https://aka.ms/github_privacy) und der GitHub-Datenschutz-Nachtrag sowie der Sicherheitsanhang, die sich in [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) befinden, für Ihre Beschaffung von GitHub Support Services.

Zusätzliche Voraussetzungen und Prämissen werden möglicherweise in entsprechenden Anlagen dargelegt.

#### 4.9 Ihre Verantwortlichkeiten

Um die Vorteile von Premier Support optimal nutzen zu können, müssen Sie die folgenden Verantwortlichkeiten zusätzlich zu den in allen anwendbaren Anlagen dargelegten Verantwortlichkeiten wahrnehmen. Die Nichterfüllung der folgenden Verantwortlichkeiten kann zu Verzögerungen von Services führen:

- Sie müssen in Ihrem Arbeitsauftrag Kontaktpersonen benennen. Eine dieser Kontaktpersonen wird als Ihr Customer Support Manager (CSM) fungieren. Der CSM ist verantwortlich für: die Leitung Ihres Teams, die Verwaltung all Ihrer Supportaktivitäten und internen Prozesse rund um die Einreichung von Supportanfragen. Jede Kontaktperson erhält eine individuelle Accountnummer für den Zugriff auf

die Premier Online-Website von Microsoft, die Übermittlung von Supportproblemen und den Zugang zu Ihrem Microsoft-Serviceteam. Ihre Administratoren der Onlinedienste haben ggf. auch die Möglichkeit, Supportanfragen für Onlinedienste über die entsprechenden Supportportale der Onlinedienste einzureichen. Zusätzlich zu den benannten Kontaktpersonen sind Sie außerdem berechtigt, zwei Arten von Kontaktpersonen wie folgt festzulegen:

- Eine Art von Kontaktpersonen erhält eine freigegebene Account-ID, die Zugriff auf die Premier Online-Website von Microsoft zu Informationszwecken und die Fähigkeit zur Einreichung von Supportanfragen bereitstellt.
  - Eine Art von Kontaktpersonen erhält eine freigegebene Account-ID, die nur Zugriff auf die Premier Online-Website von Microsoft zu Informationszwecken bereitstellt.
- 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 Personen 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.
  - Sie erklären sich damit einverstanden, mit uns zusammen die Inanspruchnahme von Services basierend auf dem von Ihnen erworbenen Servicelevel zu planen.
  - Sie stimmen zu, die Angaben zu den in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Ansprechpartnern aktuell zu halten.
  - Möglicherweise müssen Sie Maßnahmen 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 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 Ihrem Service Delivery Manager dazu aufgefordert werden, weiteren Verantwortlichkeiten nachzukommen, die speziell für die von Ihnen erworbenen Services gelten.
  - Sie müssen Ihr Wunschdatum für proaktive Services sowie alle erforderlichen/anwendbaren Daten spätestens 60 Tage vor dem Ablaufdatum des anwendbaren Arbeitsauftrages bei uns einreichen.
  - Sie erklären 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.

© 2021 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.