

Microsoft-Supportservices – Anhang

Januar 2017

| | |
|--|--|
| <small>(Nur für interne Zwecke von Microsoft)</small> ESWO-Nummer: | |
|--|--|

Dieser Anhang wurde in Übereinstimmung mit dem oben angegebenen Microsoft Enterprise Services Arbeitsauftrag (der „Arbeitsauftrag“) erstellt. Die Bestimmungen des Arbeitsauftrags werden durch diese Bezugnahme Bestandteil dieses Anhangs. Sämtliche Begriffe, die hierin nicht definiert sind, haben die in dem Arbeitsauftrag festgelegte Bedeutung. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesem Anhang und dem Arbeitsauftrag hat dieser Anhang Vorrang.

| Begriff |
|--|
| Dieser Vertrag beginnt und läuft gleichzeitig mit dem Arbeitsauftrag aus (die „Laufzeit“). |

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|--|----|
| | Begriff | 1 |
| 1 | Über dieses Dokument..... | 3 |
| 2 | Verfügbare Support Services | 3 |
| 3 | Proaktive Services | 3 |
| 3.1 | Proaktive Services | 3 |
| 3.1.1 | Planning Services..... | 3 |
| 3.1.2 | Implementation Services | 4 |
| 3.1.3 | Maintenance Services | 5 |
| 3.1.4 | Optimization Services | 7 |
| 3.1.5 | Education Services | 9 |
| 3.1.6 | Custom Proactive Services | 9 |
| 4 | Reaktive Services..... | 10 |
| 4.1 | Reactive Services..... | 10 |
| 4.1.1 | Reaktion auf Vorfälle Level 1 | 11 |
| 4.1.2 | Reaktion auf Vorfälle Level 2 | 12 |
| 4.1.3 | Reaktion auf Vorfälle Level 3 | 13 |
| 5 | Service Delivery Management | 14 |
| 5.1 | Service Delivery Management – Details zum Projektumfang..... | 15 |
| 5.2 | Support Technology Advisor – Details zum Projektumfang | 16 |
| 6 | Erweiterte Services und Lösungen..... | 17 |
| 6.1 | Designated Support Engineering | 17 |
| 6.2 | Custom Support-Services..... | 18 |
| 6.2.1 | Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen..... | 18 |
| 6.3 | Extended Hotfix Support..... | 19 |
| 6.3.1 | Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen:..... | 19 |
| 7 | Zusätzliche Bestimmungen | 20 |
| 8 | Ihre Verantwortlichkeiten..... | 22 |

1 Über dieses Dokument

In diesem Anhang zu den Microsoft-Supportservices erhalten Sie eine Übersicht über die professionellen Services für den Support, die von Microsoft erworben werden können.

Lesen Sie die jeweiligen Beschreibungen der Services, die Sie erwerben, aufmerksam durch und achten Sie insbesondere auf etwaige Voraussetzungen, Ausschlüsse, Einschränkungen sowie Ihre Verantwortlichkeiten. Die von Ihnen erworbenen Services werden in Ihrem Enterprise Services-Arbeitsauftrag oder anderen geltenden Servicevereinbarungen aufgeführt, die sich auf dieses Dokument beziehen und es einschließen.

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 Verfügbare Support Services

Dieses Dokument beschreibt die Services, die für **Microsoft-Supportservices Level 1, 2 und 3** erworben werden können. Jedes Level enthält eine Grundmenge aus Supportservices, die das proaktive, reaktive und Service Delivery Management beinhalten und durch ein „✓“ dargestellt werden. Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen für Ihr Supportpaket für alle Level zusätzliche Services oder erweiterte Services und Lösungen zur Hinzufügung bereit und werden durch ein „+“ dargestellt. In diesem gesamten Anhang kennzeichnet ➦ Posten, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sein können.

3 Proaktive Services

3.1 Proaktive Services

Proaktive Services tragen zur Verhinderung von Problemen in Ihrer Microsoft-Umgebung bei. Damit die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen, können proaktive Services im Voraus geplant werden. Die nachfolgenden proaktiven Services stehen innerhalb der Supportlevel zur Verfügung, wie in diesem Dokument oder in Ihrem Arbeitsauftrag beschrieben.

3.1.1 Planning Services

Planning Services umfassen Bewertungen und Prüfungen Ihrer aktuellen Infrastruktur, Daten-, Anwendungs- und Sicherheitsumgebung, um die Planung der Wartung, des Upgrades, der Migration, Bereitstellung oder Lösungsimplementierung je nach Ihren gewünschten Ergebnissen zu erleichtern.

| Arten von Planning Services | Supportlevel | | |
|------------------------------|--------------|---|----------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| Solution Planning | | | + |
| Architecture Services | | + | ✓ ¹ |

| Arten von Planning Services | Supportlevel | | |
|-----------------------------|--------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| Proof of Concept | | + | + |

✓¹ - Lesen Sie in Ihrem Arbeitsauftrag nach oder wenden Sie sich an Ihren Service Delivery Manager, um weitere Informationen über die als Teil Ihres Supportlevels enthaltenen Mengen zu erhalten. Es können auch zusätzliche Services gekauft werden.

+ – Zusätzlicher Service, der gekauft werden kann.

✦ **Solution Planning:** Strukturierte Einsätze zu Ihrer Unterstützung und Begleitung der Implementierungsplanung für Bereitstellungen von Microsoft-Technologie in lokalen, Cloud- und Hybrid-Umgebungen. Diese Services können außerdem eine Bewertung der Gestaltung, Sicherheit, des IT-Betriebs oder des Change Management Ihrer Microsoft-Technologien umfassen, um die Planung der Implementierung Ihrer technischen Lösung zu unterstützen, damit die gewünschten Ergebnisse erzielt werden. Bei Abschluss des Services erhalten Sie unter Umständen einen Bericht mit der technischen Bewertung und einem Plan zur Lösungsimplementierung.

✦ **Architectural Services:** Eine Bewertung Ihrer Ziele bei der Einführung von Onlinediensten, die Anleitung, Planung und Abhilfe bietet. Diese Bewertung hilft Ihnen dabei, Ihrer Teams und Ihre Umgebung besser auf die Best Practices für die Architektur von Onlinediensten abzustimmen.

✦ **Proof of Concept :** Ein Einsatz, bei dem Nachweise erbracht werden, mit deren Hilfe der Kunde die Machbarkeit einer vorgeschlagenen technischen Lösung beurteilen kann. Die Nachweise können in Form von funktionsfähigen Prototypen, Dokumente und Entwürfe vorhanden sein, die jedoch in der Regel nicht produktionsfähig sind.

3.1.2 Implementation Services

Mit Implementierungsservices wird technisches und Projektmanagement-Know-how zur Beschleunigung von Entwicklung, Bereitstellung, Migration, Upgrade und Implementierung von Microsoft-Technologielösungen zur Verfügung gestellt.

| Arten von Implementierungsservices | Supportlevel | | |
|------------------------------------|--------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| Onboarding Services | | + | + |

+ – Zusätzlicher Service, der gekauft werden kann.

✦ **Onboarding-Services:** Eine direkte Zusammenarbeit mit einem Microsoft Engineer, der Bereitstellungs-, Migrations-, Upgrade- oder Featureentwicklungsunterstützung leistet. Diese kann Unterstützung beim Planen und Überprüfen einer Machbarkeitsstudien- oder Produktionsarbeitsauslastung unter Verwendung von Microsoft-Produkten umfassen.

3.1.3 Maintenance Services

Maintenance Services tragen zur Verhinderung von Problemen in Ihrer Microsoft-Umgebung bei. Damit die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen, werden Maintenance Services üblicherweise im Voraus geplant.

| Arten von Wartungsservice | Supportlevel | | |
|---|--------------|---|----------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| On-demand Assessment* | ✓ | ✓ | ✓ |
| On-demand Assessment - Remote Engineer Support | + | + | ✓ ¹ |
| On-demand Assessment - Onsite Engineer Support | | + | + |
| Assessment Program | | + | + |
| Health Check | | + | + |
| Offline Assessment | | + | + |
| Proactive Monitoring | | + | + |
| Proactive Operations Programs (POP) | | + | + |
| Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service) | | + | + |
| Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus) | | + | + |

✓ – Als Teil Ihres Supportlevels enthalten.

✓¹ - Lesen Sie in Ihrem Arbeitsauftrag nach oder wenden Sie sich an Ihren Service Delivery Manager, um weitere Informationen über die als Teil Ihres Supportlevels enthaltenen Mengen zu erhalten. Es können auch zusätzliche Services gekauft werden.

⊕ – Zusätzlicher Service, der gekauft werden kann.

* Bedarfsabhängige Bewertungsservices stehen möglicherweise nicht für alle Produkte zur Verfügung

🔗 **On-demand Assessment** : Zugriff auf eine automatisierte Self-Service-Bewertungsplattform, die Protokollanalysen nutzt, um die Implementierung Ihrer Microsoft-Technologie zu analysieren und zu bewerten. Bedarfsabhängige Bewertungen können beschränkte Technologien abdecken. Es fallen möglicherweise Datennutzungsgebühren an, wenn Sie während der Durchführung von Self-Service-Bewertungen die Nutzungsgrenzen des kostenlosen Azure Abonnementplans überschreiten.

🔗 **On-demand Assessment – Remote and Onsite Engineering Support** : In Verbindung mit dem On Demand Assessment stehen ein Microsoft Engineer an Ihrem Standort (für bis zu zwei Tage) sowie ein Remote Microsoft Engineer (für bis zu einen Tag) bereit, um Sie bei der Analyse der Daten und der Prioritätensetzung von Korrektorempfehlungen zu unterstützen. Bewertungen vor Ort sind möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar.

In Verbindung mit dem On Demand Assessment ist der Erwerb eines Microsoft Engineer an Ihrem Standort (für bis zu zwei Tage) sowie eines Remote Microsoft Engineer (für bis zu einen Tag) möglich,

um Sie bei der Analyse der Daten und der Prioritätensetzung von Korrektorempfehlungen zu unterstützen.

✦ **Assessment Program:** Bewertung des Designs, der technischen Umsetzung, des Betriebs oder des Änderungsmanagements in Bezug auf Ihre Microsoft-Technologien im Vergleich zu den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen. Nach Abschluss der Bewertung wird die Microsoft-Ressource direkt mit Ihnen zusammenarbeiten, um mögliche Probleme zu beheben. Außerdem erhalten Sie einen Bericht mit der technischen Bewertung Ihrer Umgebung, der auch einen Verbesserungsplan umfassen kann.

✦ **Health Check:** Eine Bewertung der Implementierung Ihrer Microsoft-Technologie im Vergleich zu unseren empfohlenen Vorgehensweisen. Ein Microsoft Engineer plant zusammen mit Ihnen die Systemdiagnose, führt die Überprüfung durch, analysiert die Daten und erstellt abschließend einen Bericht.

✦ **Proactive Monitoring:** Bereitstellung von Überwachungstools für technische Abläufe und Empfehlungen für die Optimierung Ihrer Prozesse zur Bewältigung von 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.

✦ **Proactive Operations Programs (POP):** Eine gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern durchgeführte Analyse Ihrer Planung, Entwicklung, Implementierung oder betrieblicher Prozesse im Vergleich zu den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen. Diese Analyse erfolgt vor Ort oder remote durch eine Support-Ressource von Microsoft.

✦ **Offline Assessment :** Eine automatisierte Analyse Ihrer Implementierung einer Microsoft-Technologie anhand der remote oder von einem Microsoft Engineer an Ihrem Standort erhobenen Daten. Die Daten werden von Microsoft unter Verwendung von vor Ort befindlichen Tools analysiert und Ihnen in einem Bericht mit unseren Erkenntnissen und Korrektorempfehlungen zur Verfügung gestellt.

✦ **Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service):** Automatisierte Analyse der Implementierung Ihrer 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):** Nach RAP as a Service wird für bis zu zwei Tage ein individueller Workshop zur Systemoptimierung an Ihrem Standort bereitgestellt und fortgesetzt, der sich auf Planung von Korrekturen und Wissenstransfer konzentriert.

3.1.4 Optimization Services

Bei den Optimization Services wird in erster Linie die optimale Nutzung der Technologieinvestition des Kunden angestrebt. Zu diesen Services können die Remoteverwaltung von Cloud-Diensten, die Optimierung der Anwendung von Microsoft-Produktfunktionen durch Endbenutzer sowie die Sicherstellung einer robusten Sicherheits- und Identitätsstellung gehören.

| Arten von Optimierungsservice | Supportlevel | | |
|---|--------------|----------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| Adoption Services | | | + |
| Adoption Scenario Workshop | | ✓ ¹ | ✓ ¹ |
| Adoption Diagnostic | | | + |
| Adoption Value Planning, Business Outcome Scorecard, and Enhanced Usage Monitoring | | | + |
| Evergreen Readiness | | | + |
| Development Focused Services | | | + |
| Services Insights for Developers | | ✓ ¹ | ✓ ¹ |
| Development Support Assistance | | | + |
| IT Services Management | | + | + |
| Lab Services | | | + |
| Remediation Services | | + | + |
| Security Services | | + | + |

✓¹ - Lesen Sie in Ihrem Arbeitsauftrag nach oder wenden Sie sich an Ihren Service Delivery Manager, um weitere Informationen über die als Teil Ihres Supportlevels enthaltenen Mengen zu erhalten. Es können auch zusätzliche Services gekauft werden.

+ – Zusätzlicher Service, der gekauft werden kann.

🔗 **Adoption Services:** Die Adoption Services umfassen verschiedene Leistungsangebote, die Ihnen dabei helfen, die Fähigkeit Ihrer Organisation zu bewerten, Änderungen, die sich mit dem Kauf Ihrer Microsoft-Technologie ergeben, anzupassen, zu überwachen und zu optimieren. Die Einführungsservices können einen oder mehrere der folgenden Bausteine umfassen:

🔗 **Adoption Scenario Workshop :** Ein zweitägiger Remote- oder Vor-Ort-Workshop, bei dem bewährte Vorgehensweisen vorgestellt werden, um eine bestimmte Arbeitslast schneller auf Onlinedienste umzustellen. Workshops sind auf einer offenen pro Teilnehmer-Basis oder geschlossen für das gesamte Unternehmen – wie in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegt – erhältlich. Die Workshops dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis von Microsoft nicht aufgezeichnet werden.

- ✦ **Adoption Diagnostic:** Eine Bewertung der Bereitschaft Ihrer Organisation, bei der der Reifegrad Ihrer vorhandenen Änderungsmanagement-Fähigkeiten ermittelt wird. Die Ergebnisse dieser dreitägigen Remotebewertung werden in einem Maturity Report zusammengefasst und umfassen auch Verbesserungsempfehlungen.
- ✦ **Enhanced Usage Monitoring:** Bietet ein Rahmenkonzept, einen Ansatz und Kennzahlen, die dazu dienen, den aktuellen Nutzungsstatus zu ermitteln, Zielbereiche für Verbesserungen zu identifizieren und die Einführung zu überwachen, sodass der Nutzen aus den Microsoft Cloud-Diensten maximiert wird.
- ✦ **Adoption Value Planning, Business Outcome Scorecard and Enhanced Usage Monitoring:** Unterstützung bei der Identifizierung der geschäftlichen Vorteile aus der Einführung von Microsoft-Onlinediensten und Messung des geschäftlichen Nutzens durch die Verwendung einer vierteljährlichen Scorecard zusammen mit verschiedenen Dashboards für monatliche Überprüfungen.
- ✦ **Evergreen Readiness:** Eine monatliche Übersicht über bevorstehende Änderungen in den Onlinediensten und die Roadmap zur Abstimmung und Optimierung der Einführung und zur Vorbereitung auf Änderungen.
- ✦ **Development Focused Services:** Es sind Services verfügbar, die Ihre Mitarbeiter bei der Erstellung, der Implementierung und dem Support von Anwendungen, die mit Microsoft-Technologie erstellt wurden, unterstützen.
 - ✦ **Services Insights for Developers:** Eine jährliche Bewertung Ihrer Verfahren für die Anwendungsentwicklung, um den Kunden mit einer Anleitung mit praktischen Empfehlungen für die Entwicklung von Anwendungen und Lösungen auf Microsoft-Plattformen zu helfen.
 - ✦ **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 als Stundenanzahl, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt ist, verkauft.
- ✦ **IT Services Management:** Ein Servicepaket, das Sie bei der Weiterentwicklung Ihrer bisherigen IT-Umgebung mithilfe moderner Serviceverwaltungsmethoden unterstützt, die für Verbesserungen in Bezug auf Innovationen, Flexibilität, Qualität und Betriebskosten sorgen. Moderne IT Service Management-Services können durch Remote- oder Vor-Ort-Beratungssitzungen oder -Workshops bereitgestellt werden, damit gewährleistet werden kann, dass Ihre Überwachungs-, Incident Management- oder Service Desk-Verfahren für den Umgang mit der Dynamik von cloudbasierten Services optimiert werden, wenn eine Anwendung oder ein Service in die Cloud verlagert wird.
- ✦ **Lab Services:** Sofern in Ihrer Region verfügbar, kann Ihnen Microsoft den Zugriff auf eine Laboreinrichtung bereitstellen, um Sie bei Produktentwicklung, Benchmarks, beim Testen, bei Prototypisierung und Migrationsaktivitäten auf Microsoft-Produkten zu unterstützen.
- ✦ **Remediation Services:** Direkte Zusammenarbeit mit einem Microsoft Engineer, der auf die Erkenntnisse eingeht, die im Rahmen eines Bewertungsservices 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 an Microsoft-Sicherheitslösungen setzt sich aus vier Schwerpunktbereichen zusammen: Sicherheit und Identität in der Cloud, Mobilität, erweiterter

Datenschutz und sichere Infrastruktur. Sicherheitsservices helfen den Kunden, zu verstehen, wie sie ihre IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten gegen interne und externe Bedrohungen schützen und modernisieren können.

3.1.5 Education Services

Education Services stellen Schulungen bereit, mit denen die technischen und betrieblichen Fähigkeiten Ihrer Supportmitarbeiter durch Vor-Ort-, Online- oder On-Demand-Anleitungen erweitert werden.

| Arten von Wartungsservice | Supportlevel | | |
|----------------------------|--------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| On-demand Education | ✓ | ✓ | ✓ |
| Webcasts | | ✓ | ✓ |
| Chalk Talks | | + | + |
| Workshops | | + | + |

✓ – Als Teil Ihres Supportlevels enthalten.

+ – Zusätzlicher Service, der gekauft werden kann.

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

🔗 **Webcasts:** Zugriff auf von Microsoft gehostete Sitzungssitzungen, die für eine große Bandbreite von Themen rund um Support und Microsoft-Technologien verfügbar sind, und die über das Internet bereitgestellt werden.

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

🔗 **Workshops:** Technische Schulungen auf Expertenniveau, die für eine große Bandbreite von Themen rund um Support und Microsoft-Technologien verfügbar sind und von einem Microsoft-Engineer entweder persönlich oder remote durchgeführt 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.

3.1.6 Custom Proactive Services

| Kundendefinierte proaktive Servicetypen | Supportlevel | | |
|---|--------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| Proactive Credits | + | + | + |

| Kundendefinierte proaktive Servicetypen | Supportlevel | | |
|---|--------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| Custom Proactive Services (Maintenance, Optimization and Education services) | | + | + |

+ – Zusätzlicher Service, der gekauft werden kann.

⇒ **Proactive Credits:** Der Wert austauschbarer Services, die Kredite darstellen, die gegen einen oder mehrere definierte zusätzliche Services ausgetauscht oder darauf angewendet werden können, wie in diesem Dokument beschrieben, zu den jeweils gültigen Stundensätzen, die Ihnen Ihr Microsoft Services-Vertreter nennen kann. Nachdem der verfügbare zusätzliche Service eingeplant wurde, ziehen wir den Wert dieses Service von Ihrem Kreditkonto ab, aufgerundet auf die nächste Einheit.

⇒ **Custom Proactive Services:** Ein Einsatz mit Ressourcen von Microsoft, um Services auf Anweisung des Kunden bereitzustellen, persönlich oder online, die in diesem Dokument nicht anderweitig beschrieben sind. Diese Einsätze werden in Tagen bemessen und abgerechnet und enthalten Wartungs-, Optimierungs- und Bildungsservicetypen sowie Support bei der Ursachenanalyse nach einem Vorfall.

4 Reaktive Services

4.1 Reactive Services

Reactive Services tragen zur Lösung von Problemen in Ihrer Microsoft-Umgebung bei und werden üblicherweise bei Bedarf eingesetzt. Die folgenden reaktiven Services sind bei Bedarf für alle unterstützten Microsoft-Produkte und Onlinedienste enthalten, falls nicht anderweitig in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben.

| Reaktive Servicetypen | Supportlevel | | |
|---|--------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| Advisory Services | ✓ | ✓ | ✓ |
| Problem Resolution Support (PRS) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Escalation Management | ✓ | ✓ | ✓ |
| Onsite support | | + | + |

✓ – Als Teil der Basis-Level-Services enthalten.

+ = Dies ist ein zusätzlicher Service, der gekauft werden kann.

⇒ **Advisory Services:** Telefonischer Support zu kurzfristigen (auf sechs Stunden oder weniger beschränkt) und ungeplanten Problemen für IT-Fachleute. Beratungsdienste können 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 nicht im Umfang dieser Beratungsdienste enthalten.

➤ **Problem Resolution Support (PRS):** Dieser Support für Probleme mit bestimmten Symptomen, die bei der Verwendung von Microsoft-Produkten auftreten, umfasst die Fehlerbehebung bei einem bestimmten Problem, einer bestimmten Fehlermeldung oder einer Funktionalität, die nicht wie für Microsoft-Produkte vorgesehen arbeitet. Supportanfragen können entweder telefonisch oder über das Internet eingereicht werden. Definitionen der Dringlichkeitsstufen und die von Microsoft geschätzte Dauer bis zur ersten Reaktion sind in den untenstehenden Tabellen für die Reaktion bei Vorfällen (Tabellen 4.1.1, 4.1.2 und 4.1.3) genau aufgegliedert.

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

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

4.1.1 Reaktion auf Vorfälle Level 1

| Level 1 | Dringlichkeit und Situation | Von uns erwartete Reaktion | Von Ihnen erwartete Reaktion |
|---|--|---|--|
| Standardmäßige Auswirkungen auf das Geschäft | <ul style="list-style-type: none"> • Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von acht Stunden während der Geschäftszeiten erforderlich¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Erste telefonische Reaktion innerhalb von acht Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten¹ • Bemühungen nur während der Geschäftszeiten¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Genaue Kontaktinformationen über den Fallinhaber • Reaktion innerhalb von 24 Stunden |
| Kritische Auswirkungen auf das Geschäft | <ul style="list-style-type: none"> • Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich | <ul style="list-style-type: none"> • Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger • Durchgehende Bemühungen die ganze Woche über rund um die Uhr² | <ul style="list-style-type: none"> • Stetige Verfügbarkeit und Einsatz geeigneter Ressourcen für die Teilnahme an der Problemlösung² |

¹ Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 09:00 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 Dringlichkeitsstufe heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit wir die Tätigkeiten auf unserer Seite zur Problemlösung aufrechterhalten können.

4.1.2 Reaktion auf Vorfälle Level 2

| Level 2 | Dringlichkeit und Situation | Von uns erwartete Reaktion | Von Ihnen erwartete Reaktion |
|--|--|---|--|
| Standardmäßig e 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 während der Geschäftszeiten erforderlich¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten¹ • Bemühungen nur während der Geschäftszeiten¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Genaue Kontaktinformationen über den Fallinhaber • Reaktion innerhalb von 24 Stunden |
| Kritische Auswirkungen 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 eines Critical Situation Managers nach 4 Stunden • Durchgehende Bemühungen die ganze Woche über rund um die Uhr² | <ul style="list-style-type: none"> • Zuteilung geeigneter Ressourcen in Abstimmung mit dem Einsatz von Microsoft • Zugriff und Reaktion von Ihrem Systemverantwortlichen innerhalb von vier Geschäftsstunden |

¹ Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 09:00 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 Dringlichkeitsstufe heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit wir die Tätigkeiten auf unserer Seite zur Problemlösung aufrechterhalten können.

4.1.3 Reaktion auf Vorfälle Level 3

| Level 3 | Dringlichkeit und Situation | Von uns erwartete Reaktion | Von Ihnen erwartete Reaktion |
|--|--|--|--|
| Standardmäßige 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 während der Geschäftszeiten erforderlich¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten¹ • Bemühungen nur während der Geschäftszeiten¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Genaue Kontaktinformationen über den Fallinhaber • Reaktion innerhalb von 24 Stunden |
| Kritische Auswirkungen 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 • Ressourcen nach Vereinbarung mit dem Kunden innerhalb von 24 Stunden an Ihrem Standort • Zuteilung eines Critical Situation Managers • Durchgehende Bemühungen die ganze Woche über rund um die Uhr² • Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams • 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 die ganze Woche über rund um die Uhr² • Schneller Zugriff und schnelle Reaktion |

¹ Geschäftszeiten sind im Allgemeinen als 09:00 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 Dringlichkeitsstufe heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit wir die Tätigkeiten auf unserer Seite zur Problemlösung aufrechterhalten können.

Eskalationsmanagement: Eskalation bietet einen Überblick über Supportvorfälle, um eine zügige und hochqualitative Supportbereitstellung zu gewährleisten. Nachfolgend finden Sie die pro Level bereitgestellten Eskalationsmanagementservices:

Level 1: Für Vorfälle der Schweregrade Standard und Kritische Auswirkungen auf das Geschäft steht der Service auf Kundenanforderung während der Geschäftszeiten in Form von im Pool bereitgestellten Ressourcen für die Servicebereitstellung zur Verfügung. Diese Ressourcen können auf Anforderung auch Updates über die Eskalation bereitstellen.

Level 2 und 3: Für Vorfälle des Schweregrads Standardmäßige Auswirkungen auf das Geschäft steht der Service auf Kundenanforderung während der Geschäftszeiten in Form von im Pool bereitgestellten Ressourcen für die Servicebereitstellung zur Verfügung, die auf Anforderung auch Updates über die Eskalation bereitstellen können.

Für Vorfälle des Schweregrads Kritische Auswirkungen auf das Geschäft wird automatisch ein erweiterter Eskalationsprozess ausgeführt. Dieser Vorgang wird nach vier Stunden für Level 2 und unmittelbar für Level 3 veranlasst und, wenn die normale Geschäftsfunktion nicht wiederhergestellt werden konnte, nachdem dem Problem eine Dringlichkeitsstufe zugewiesen wurde. Dem Problem wird ein dann Critical Situation Manager zugeordnet, der dafür verantwortlich ist, einen stetigen technischen Fortschritt im Hinblick auf das Problem sicherzustellen und Ihnen Statusupdates und einen Maßnahmenplan bereitzustellen.

📍 **Vor-Ort-Support:** Für Level-3- und -3-Services bietet der reaktive Vor-Ort-Support Ihnen Unterstützung an Ihrem Standort. Dieser Service hängt von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft ab. Darüber hinaus fallen zusätzliche Kosten pro Besuch vor Ort an.

5 Service Delivery Management

Die folgenden Service Delivery Management (SDM)-Services sind in Ihren Support Services enthalten, sofern hierin oder in Ihren Arbeitsauftrag nicht Anderweitiges angegeben ist, und basieren auf dem von Ihnen gekauften Level der Services.

Level 1: Service Delivery Management (SDM)-Services werden von einer Service Delivery-Ressource aus einer im Pool bereitgestellten Ressourcenmenge koordiniert oder digital bereitgestellt.

Level 2 und 3: SDM-Services werden von einem speziell zugeordneten Service Delivery Manager koordiniert und veranlasst, der auch als Technical Account Manager (TAM) bezeichnet wird. Diese benannte Ressource kann entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort arbeiten. Einige Services können auch digital bereitgestellt werden.

Level 3: Support Technology Advisor (STA)-Services können als Teil von Level 3 hinzugefügt werden. Sofern verfügbar, können Kunden eine Cloud-Arbeitslast ausschließlich in Verbindung mit den in diesem Dokument aufgeführten STA-Services auswählen.

5.1 Service Delivery Management – Details zum Projektumfang

Die folgenden SDM-Services stehen allen Kunden zur Verfügung, die Support kaufen basierend auf dem Level:

| Service Delivery Management-Servicetypen | Supportlevel | | |
|--|--------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| Support Initiation | ✓ | ✓ | ✓ |
| Executive Services Planning & Review | | ✓ | ✓ |
| Services Account Planning | | ✓ | ✓ |
| Services Program Management & Review | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cloud Success Planning | | ✓ | ✓ |
| Microsoft Product, Service, and Security Updates Guidance | | ✓ | ✓ |
| Service Delivery Management Add-on | | + | + |
| Onsite Service Delivery Management | | + | + |

✓ – Als Teil der Basis-Level-Services enthalten.

⊕ – Ein zusätzlicher Service, der gekauft werden kann.

Support Initiation:

Level 1: Bei der auf Nachfrage erhältlichen Support-Initiierung handelt es sich um einen einführenden Überblick über die in Ihrem Basissupport-Vertrag inbegriffenen Support Services, von Ihnen erworbene zusätzliche Services und für Sie zukünftig zum Erwerb verfügbare Services.

Level 2 und 3: Bei der Support-Initiierung handelt es sich um einen einführenden Überblick über die in Ihrem Basissupport-Vertrag inbegriffenen Support Services, von Ihnen erworbene zusätzliche Services und für Sie zukünftig zum Erwerb verfügbare Services. Darüber hinaus erörtern wir eventuell, wie Microsoft mit Ihren Teams in Kontakt tritt und führen eine Ermittlungssitzung durch, um Sponsoren auf Geschäftsführungsebene für die zukünftige Planung und Überprüfungen zu identifizieren.

Executive Services Planning & Review: Für die Level 2 und 3 SDM-geführte strategische Unterhaltungen zu Planung und Überprüfung mit Sponsoren auf Geschäftsführungsebene für durch Schlüsseltechnologien unterstützte organisatorische Prioritäten.

Services Account Planning: Für die Level 2 und 3 arbeiten wir mit Ihnen zusammen, um die Nutzung der in Ihrem Basissupport inbegriffenen Services zu planen und bei Bedarf den Erwerb zusätzlicher Services zu identifizieren, planen und vereinfachen.

Services Program Management & Review:

Level 1: Dieser auf Nachfrage erhältliche Service kann eine Überprüfung der geplanten und erworbenen Services sowie Unterstützung bei der Zeitplanung und Schließung abgeschlossener Services umfassen.

Level 2 und 3: Management und Überprüfung von Programmen bietet einen Überblick über die Services Ihres Service Delivery Managers, darunter Bereitstellung und Fortschritt der erworbenen proaktiven Services, Planung und Terminplanung der technischen Ressourcen von Microsoft, Überwachung der Arbeitsergebnisse sowie Ausschluss abgeschlossener Services.

Cloud Success Planning: Wir helfen Microsoft Cloud Services-Kunden mit Level 2- oder 3-Support dabei, Chancen zur Nutzung der in ihren Services inbegriffenen Features zu identifizieren und so die Implementierung, Übernahme und Werterzielung der Microsoft Cloud-Technologien zu beschleunigen.

Microsoft Product, Service and Security Updates Guidance: Als Microsoft Cloud Software- und Cloud Services-Kunde mit Level 2- oder 3-Support erhalten Sie von uns Informationen zu wichtigen anstehenden Produkt- und Service-Features und -Änderungen sowie Sicherheitsmeldungen zu Microsoft-Technologien.

➤ **Service Delivery Management – Add-On:** Als Kunde mit Level 2- oder 3-Support sind Sie berechtigt, im Rahmen eines vorab festgelegten Leistungsumfangs, der in diesem Dokument nicht explizit beschrieben wird, zusätzliche benutzerdefinierte Service Delivery Management-Ressourcen zu erwerben, um Service Delivery Management-Services bereitzustellen. Diese Ressourcen arbeiten entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort. Dieser Service ist außerdem von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.

➤ **Onsite Service Delivery Management:** Als Kunde mit Level 2- oder 3-Support können Sie Vor-Ort-Besuche Ihres Service Delivery Manager anfordern. Dafür kann eine zusätzliche Gebühr pro Besuch anfallen. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.

5.2 Support Technology Advisor – Details zum Projektumfang

Der Support Technology Advisor (STA) ist Ihre benannte technische Ressource, die über Kenntnisse über Ihre Umgebung verfügt und technische Funktionen mit den Anforderungen und Zielsetzungen Ihres Unternehmens überbrücken kann. Der STA steht für Level 3-Support Services zur Verfügung und kann Folgendes umfassen:

Business-aligned planning: Der STA treibt strategische Unterhaltungen voran, indem er Geschäftsergebnissen und -zielen technologische Kapazitäten zuordnet, Planungssitzungen leitet, Check-Ins durchführt und Aktionen nachverfolgt, um die Abstimmung der Cloud Services auf Ihre organisatorischen Prioritäten zu gewährleisten.

Implementation Services: Der STA arbeitet mit Ihnen zusammen, um Ihre primäre Cloud-Arbeitslast zu identifizieren und Ihnen dabei zu helfen, einen Cloud-Erfolgsplan zu entwickeln, der die Planung und Implementierung Ihrer Services vorantreibt und somit für eine weiterhin problemlose Ausführung Ihrer Umgebung sorgt.

Auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittener Support: Der STA stellt Ihnen einen maßgeschneiderten Supportplan für Ihre bevorzugten Services zur Verfügung, der an die jeweiligen Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst ist. Durch seine Kenntnis Ihrer Ziele und Ihrer Umgebung kann er Ihnen dabei helfen, über Ihre Technologieinvestitionen hinweg größeren Nutzen zu erzielen sowie Vordenkerpositionen und Empfehlungen zu bieten, durch die Sie Ihre Cloud-Geschäftsziele umsetzen.

6 Erweiterte Services und Lösungen

Neben den als Teil der Basis- oder zusätzlichen Services bereitgestellten Services können die folgenden optionalen erweiterten Services und Lösungen gekauft werden.

| Service | Supportlevel | | |
|---------------------------------------|--------------|----------------|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| Designated Support Engineering | | + ¹ | + |
| Custom Support | | + | + |
| Extended Hotfix Support | | + | + |

+ – Ein zusätzlicher Service, der gekauft werden kann.

+¹ – Zusätzliche Services sind auf eine maximale Menge von 800 gekauften Stunden begrenzt.

6.1 Designated Support Engineering

➤ **Designated Support Engineering (DSE):** Präventive Unterstützung während der üblichen Geschäftszeiten (09:00 bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und Wochenenden) für spezifische Microsoft-Produkte und -Technologien, die mit Ihnen vereinbart und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt werden. DSE-Services werden als Stundenblock im Voraus erworben. Microsoft zieht die in Anspruch genommenen Stunden von Ihrem Konto ab. Die Zuweisung und Priorisierung der DSE-Ressourcen erfolgt gemäß den von den Parteien im Rahmen der Einführungsbesprechung getroffenen Vereinbarungen und wird als Teil Ihres Service Delivery Plans (SDP) dokumentiert. Die DSE-Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.

Die Schwerpunkte der DSE-Services sind:

- Ausarbeitung und Umsetzung von Strategien zur Vorbeugung gegen künftige Störfälle und zur Erhöhung der Systemverfügbarkeit der vereinbarten Microsoft-Technologien.
- Unterstützung bei der Ermittlung der Ursachen wiederkehrender Störfälle und Empfehlungen zur Vermeidung künftiger Störungen bei den vereinbarten Microsoft-Technologien.
- Unterstützung bei der Aufrechterhaltung eines umfassenden Wissens über Ihre gegenwärtigen und künftigen Geschäftsanforderungen und der Konfigurationen Ihrer IT-Umgebung.
- Proaktive Dokumentation von Empfehlungen der Verwendung von Ergebnissen, die mit Microsoft Supportservices zusammenhängen (z. B. Überprüfungen der Supportfähigkeit, Systemdiagnosen, Workshops und Risikobewertungsprogramme).
- Unterstützung bei der Abstimmung Ihrer Implementierungs- und Betriebsaktivitäten mit geplanten und gegenwärtigen Implementierungen von Microsoft-Technologien.
- Verbesserung der technischen und operativen Kompetenzen Ihrer Support-Mitarbeiter.
- Förderung und Unterstützung bei der Erstellung und der Pflege von kundenspezifischer Dokumentation zur Unterstützung Ihrer Umgebungskonfiguration, Notfallwiederherstellung, Netzwerktopologie usw. für die vereinbarten Microsoft-Technologien.

6.2 Custom Support-Services

➤ **Custom Support:** Custom Support bietet eingeschränkten fortgesetzten Support für eine ausgewählte Anzahl von Produkten und Service Packs, die das Ende ihres Lebenszyklus erreicht haben, wie in der Microsoft Support-Richtlinie unter <http://support.microsoft.com/lifecycle> definiert. Die Produkte, Versionen oder Service Packs, für die Sie Custom Support erworben haben, stehen für eine zusätzliche Gebühr zur Verfügung und sind in einem separaten Anhang definiert, auf den in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

Die Gebühren für das Custom Support-Programm werden so berechnet, als wären Sie am ersten Tag beigetreten, an dem das Custom Support-Programm verfügbar war (wenn Custom Support für Windows Server 2003 SP2 beispielsweise am 15. Juli 2015 verfügbar wurde, Sie jedoch erst am 13. Oktober 2015 beitreten, wird Ihre Programmgebühr ab dem 15. Juli 2015 berechnet). Beitrittsgebühren für Custom Support können nicht zurückerstattet und nicht zwischen Custom Support Standard und Custom Support Essentials übertragen werden.

6.2.1 Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen

- Um einen Hotfix anfordern zu können, müssen Sie einen aktuellen Microsoft Supportservices -Vertrag besitzen. Wenn Ihr Microsoft Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet der Custom Support Service zum selben Datum.
- Sie müssen das aktuelle Service Pack für die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten enthaltenen Produkte installiert und im Einsatz haben, damit Sie Custom Support erhalten können.
- Um Custom Support für enthaltene Produkte zu nutzen und auf Sicherheitsmeldungen und -Updates zuzugreifen, müssen Sie einen ausführlichen Migrationsplan mit der Anzahl der Geräte und Instanzen, vierteljährlichen Bereitstellungsmeilensteinen und Migrationsabschlussdatum bereitstellen. Die Nichtbereitstellung dieses Migrationsplans kann dazu führen, dass Sie nicht auf Custom Support zugreifen können.
- Im Sinne des Custom Support ist ein Gerät jede Instanz, gleich ob physisch oder virtuell, auf der der Kunde ein Sicherheitsupdate für ein bestimmtes Produkt durchführen möchte. Die Gerätezahl sollte der Anzahl der Durchführungen des Sicherheitsupdates oder Hotfixes entsprechen, und nicht der Anzahl der physischen Geräte.
- Custom Support steht Ihnen an dem/den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort(en) zur Verfügung, sofern der Support-Standort in der Gesamtanzahl der Geräte und Instanzen einbezogen wurde.
- Custom Support deckt nur die englische Version der enthaltenen Produkte ab, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wird. Wenn beide Parteien Support in nicht-englischer Sprache vereinbaren, müssen die Support-Zeiten möglicherweise verlängert werden, um eine Übersetzung (für die eventuell Lokalisierungsgebühren anfallen) zu ermöglichen.
- Die in der Beitrittsgebühr enthaltenen Sicherheitsupdates richten sich nach der Art des erworbenen Custom Support-Services und den enthaltenen Produkten, wie nachfolgend beschrieben:
 - **Custom Support Standard:** Bietet Support für Produkte mit Supporteinstellungsdatum vor dem 1. Januar 2010 und beinhaltet Updates für Sicherheitsrisiken, die vom Microsoft Security Response Center (MSRC) als kritisch oder wichtig definiert sind.

- **Custom Support Standard:** Bietet Support für Produkte mit Supporteinstellungsdatum *nach dem* 1. Januar 2010 und beinhaltet Updates für Sicherheitsrisiken, die vom MSRC als kritisch definiert sind. Gegen eine zusätzliche Gebühr können Sie möglicherweise Sicherheitsupdates für Risiken erwerben, die vom MSRC als „Wichtig“ eingestuft werden.
- **Custom Support Essentials:** Bietet die Möglichkeit, Sicherheitsupdates, die vom MSRC als kritisch eingestuft werden, gegen eine zusätzliche Gebühr pro Update und Gerät zu erwerben. Als wichtig eingestufte Sicherheitsupdates sind nicht verfügbar.
- Die Mindestlaufzeit für Custom Support beträgt ein Quartal. Kunden können sich jedes Quartal mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vor dem nächsten Rechnungsdatum vom Custom Support abmelden.
- Hotfixes, die nicht der Sicherheit dienen (z. B. für Zeitzone- oder Sommerzeitprobleme) sind möglicherweise ebenfalls gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar.
- Sie sind berechtigt, Zugriff auf Sicherheitsupdates und nicht sicherheitsbezogene Hotfixes (soweit verfügbar) für von Ihnen benannte Ansprechpartner anzufordern. Sie stimmen zu, uns Änderungen bei diesen benannten Ansprechpartnern mitzuteilen. Sicherheitsupdates und Hotfixes dürfen ohne unsere schriftliche Zustimmung nicht an Dritte, die keine verbundenen Unternehmen sind, weitergegeben werden.
- Custom Support beinhaltet nicht die Option, zusätzliche Features, Funktionalitäts- oder Designänderungen oder Garantie-Support anzufordern.
- Wir bemühen uns zwar in wirtschaftlich angemessenem Umfang, Ihren Anfragen bezüglich Hotfixes nachzukommen, Sie erkennen jedoch an, dass es Fälle geben kann, in denen ein Sicherheitsupdate oder ein nicht sicherheitsbezogener Hotfix, einschließlich kritischer und wichtiger Sicherheitsupdates, nicht erstellt oder bereitgestellt werden kann.
- Wenn Sie Custom Support direkt von Microsoft erwerben, können Sie nicht sicherheitsbezogene Hotfixes und Sicherheitsupdates auf die jeweiligen enthaltenen Produkte anwenden, unter anderem auf enthaltene Produkte, die über eine Microsoft-Volumenlizenz oder das Microsoft Service Provider License Agreement erworben wurden.

6.3 Extended Hotfix Support

➤ **Extended Hotfix Support:** Extended Hotfix-Support ermöglicht Ihnen, nicht-sicherheitsbezogene Hotfixes für Microsoft-Software anzufordern, die in die erweiterte Supportphase (gemäß Definition unter <http://support.microsoft.com/lifecycle>) eingetreten ist. Diese Services sind gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar und sind in einem separaten Anhang näher definiert, auf den in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

6.3.1 Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen:

- Um einen Hotfix anfordern zu können, müssen Sie einen aktuellen Microsoft Support Services -Vertrag mit Problemlösungssupport besitzen. Wenn Ihr Microsoft Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet der erweiterte Hotfix-Supportservice zum selben Datum.
- Wir bemühen uns zwar in wirtschaftlich angemessenem Umfang, Ihren Anfragen bezüglich Hotfixes, die nicht der Sicherheit dienen, nachzukommen, Sie erkennen jedoch an, dass es Fälle geben kann, in denen kein Hotfix erstellt oder bereitgestellt werden kann.

- Hotfixes sind dazu gedacht, Ihr konkretes Problem zu beheben, und wurden keinen Regressionstests unterzogen.
- Hotfixes dürfen ohne unsere schriftliche Zustimmung nicht Dritte, die keine verbundenen Unternehmen sind, weitergegeben werden.
- Die Bereitstellungszeiten für Hotfixes für die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten nicht-englischen Versionen des enthaltenen Produkts können variieren, und es fallen möglicherweise Lokalisierungsgebühren an.
- Zum Zeitpunkt der Anforderung eines Hotfix muss unter Ihrem Arbeitsauftrag Problemlösungssupport verfügbar sein.
- Wir werden keine zusätzlichen Features, Funktionalität, Updates oder Design-Änderungen bereitstellen. Wir werden uns bei dem enthaltenen Produkt nur mit Problemen befassen, die dazu führen, dass dieses abstürzt, Daten verliert oder anderweitig wesentlich von den dokumentierten Funktionen abweicht.

7 Zusätzliche Bestimmungen

Microsoft Supportservices werden auf der Grundlage der folgenden Voraussetzungen und Prämissen erbracht. Ihr Recht, Services wie in dieser Anlage beschrieben zu erhalten, unterliegt Ihrer Einhaltung der Bestimmungen in dem Arbeitsauftrag und in dieser Anlage. Lesen Sie zu Beginn der Laufzeit dieser Anlage die jeweiligen Beschreibungen der Services, die Sie erwerben, aufmerksam durch, und achten Sie insbesondere auf etwaige Voraussetzungen, Ausschlüsse, Einschränkungen sowie Ihre Verantwortlichkeiten. Die von Ihnen erworbenen Services werden in Ihrem ESWO aufgeführt, der sich auf dieses Dokument bezieht und es einschließt.

Bestimmungen für die Level 1, 2 und 3:

- Alle Services werden Ihren Standorten in dem in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Land remote bereitgestellt, sofern schriftlich nicht etwas anderes dargelegt ist. Im Arbeitsauftrag sind die Services für Ihr angegebenes Support-Land beschrieben.
- Alle 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-Produkte aus der Produktliste, die von Microsoft von Zeit zu Zeit unter <http://microsoft.com/licensing/contracts> (oder auf einer von Microsoft zu benennenden Folgeseite) veröffentlicht wird, sofern in einem Arbeitsauftrag oder in einer Anlage zu dieser Beschreibung der Services nichts anderes dargelegt ist oder es auf der 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, sofern Sie diesen Support nicht wie in dieser Beschreibung der Services beschrieben als Erweiterten Hotfix-Support oder in einer Ihrem Arbeitsauftrag angefügten Anlage erworben haben.
- Support wird nicht für Vorabversions- und Betaproducte bereitgestellt, außer wenn in einer angefügten Anlage anderweitig vermerkt.

- Sämtliche Services, einschließlich jeglicher zusätzlicher Services, die während der Laufzeit eines Arbeitsauftrages erworben werden, verfallen, wenn sie nicht während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrages genutzt werden.
- Die Zeitplanung für die Services ist von der Ressourcenverfügbarkeit abhängig, und Workshops können storniert werden, wenn die Mindestanzahl an Anmeldungen nicht erreicht wird.
- Wir können über eine Remoteverbindung auf Ihr System zugreifen, um Probleme auf Ihre Anfrage hin zu analysieren. Unsere Mitarbeiter werden nur auf die von Ihnen autorisierten Systeme zugreifen. Um die Remoteunterstützung in Anspruch nehmen zu können, sind Sie verpflichtet, uns angemessenen Zugriff und die notwendigen Geräte bereitzustellen.
- Bei einigen Services sind wir möglicherweise gezwungen, Ihre Kundendaten zu speichern, zu verarbeiten und darauf zuzugreifen. In diesem Fall setzen wir von Microsoft genehmigte Technologien ein, die mit unseren Datenschutzrichtlinien und -verfahren im Einklang stehen. Sollten Sie von uns verlangen, nicht von Microsoft genehmigte Technologien einzusetzen, nehmen Sie hiermit zur Kenntnis und stimmen zu, dass Sie allein für die Integrität und Sicherheit Ihrer Kundendaten verantwortlich sind und Microsoft keine Haftung in Verbindung mit dem Einsatz von nicht von Microsoft genehmigten Technologien übernimmt.
- Bei der Stornierung eines bereits geplanten Service ist Microsoft berechtigt, eine Stornierungsgebühr in Höhe von bis zu 100 Prozent der Servicegebühr abzuziehen, wenn die Stornierung bzw. Terminverschiebung nicht mindestens 14 Tage vor dem ersten Tag der Serviceerbringung erfolgt.
- Beim Kauf zusätzlicher Services verlangen wir möglicherweise die Anpassung des Servicelevels beim Service Delivery Management, um die Serviceerbringung zu ermöglichen.
- Wenn Sie einen Servicetyp bestellt haben und diesen gegen einen anderen Servicetyp austauschen wollen, können Sie einen äquivalenten Wert auf einen alternativen Service anrechnen, der innerhalb Ihres Supportlevels zur Verfügung steht, sofern ein solcher verfügbar und dies mit Ihrer Service Delivery-Ressource vereinbart ist.
- Vorfälle aus Software Assurance-Vergünstigungen dürfen nur in die Grundmenge an Supportservices in dem von Ihnen gewählten Supportlevel konvertiert werden wie in Ihrem jeweiligen Arbeitsauftrag aufgeführt. Nach 30 Tagen behalten wir uns das Recht vor, Ihnen den Gegenwert eines Fehlbetrags von Supportanfragen aus Software Assurance-Vergünstigungen, die Sie in berechnete Premier Supportservices umwandeln wollen, wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben, in Rechnung zu stellen.
- Es sind möglicherweise nicht alle zusätzlichen Dienste in Ihrem Land verfügbar. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Service Delivery-Ressource nach näheren Informationen.
- Die Supportleistungen beschränken sich auf Rat und Anleitung in Bezug auf Code, der in Ihrem Eigentum oder im Eigentum von Microsoft steht.
- Sie versichern, dass es sich bei nicht von Microsoft stammendem Code, auf den Sie uns Zugriff gewähren, ausschließlich um Code handelt, der in Ihrem Eigentum steht.
- Im Rahmen des Supports wird lediglich Mustercode bereitgestellt.
- Für die erworbenen Services können Mindestplattformanforderungen gelten.
- Services werden nicht Ihren Kunden bereitgestellt.

Bestimmungen für Level 2- und 3-Services:

- Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.

Zusätzliche Voraussetzungen und Prämissen werden möglicherweise in entsprechenden Anlagen dargelegt.

8 Ihre Verantwortlichkeiten

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

Ihre Verantwortlichkeiten für die Level 1, 2 und 3:

- Sie ernennen einen benannten Customer Support Manager (CSM), der dafür verantwortlich ist, Ihr Team zu leiten und alle Ihre Supportaktivitäten und internen Prozesse für die Einreichung von Supportanfragen an uns zu verwalten.
- Sie erklären sich damit einverstanden, mit uns zusammen die Inanspruchnahme von Services basierend auf den von Ihnen erworbenen Services zu planen.
- Sie stimmen zu, uns Änderungen bei den in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Ansprechpartnern mitzuteilen.
- 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 gegangenen oder geänderten 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, an Umfragen teilzunehmen und Microsoft Kundenfeedback zu den im Rahmen dieses Vertrags gekauften Services und Supportleistungen bereitzustellen. Sie werden Kontakte angeben, die Feedback geben und an einer neuen digitalen Erfahrung teilnehmen und erhalten im Gegenzug Zugriff auf Microsoft-Experten, die auf Grundlage von Nutzerfeedback künftige Technologien, Labore und Inhalte formen. Die Sitzungen können zwischen 30 Minuten und 1 Stunde in Anspruch nehmen (höchstens 10 Stunden pro Monat), und die Teilnehmer stimmen zu, dass die Sitzungen zu Zwecken der Bewertung oder Verbesserung von Support Services und Angeboten aufgezeichnet werden.
- 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.

- Basierend auf dem gekauften Level und wie unten beschrieben können Sie benannte Kontakte angeben, die über die Microsoft Support-Website oder telefonisch Supportanfragen erstellen können. Administratoren für Ihre Cloud-basierten Services können Cloud-Supportanfragen auch über die entsprechenden Supportportale einreichen. Zusätzlich zum Customer Support Manager (CSM) für Ihr Konto erhält die nachfolgend genannte Anzahl an benannten Kontakten (einschließlich Cloud-Administratoren) die Berechtigung, Supportproblemanfragen zu erstellen. Zusätzliche Kontakte können bis zum Schwellenwert für Ihren Level erworben werden.
 - Level 1 – Bis zu vier (4) benannte Kontakte
 - Level 2 – Bis zu zwanzig (20) benannte Kontakte
 - Level 3 – Bis zu dreißig (30) benannte Kontakte

Ihre Verantwortlichkeiten für Level 2 und 3:

- Sie erklären sich einverstanden, Anforderungen von proaktiven Services sowie alle erforderlichen oder anwendbaren Daten spätestens 60 Tage vor dem Ablaufdatum des anwendbaren Arbeitsauftrages bei uns einzureichen.
- 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, sofern vorhanden.