

Microsoft Enterprise Services

Beschreibung der Services

Januar 2017

Inhaltsverzeichnis

1	Über dieses Dokument	3
2	Microsoft Professional Services	4
2.1	Planungsservices	4
2.2	Implementierungsservices	4
2.3	Wartungsservices	4
2.4	Optimierungsservices	4
2.5	Bildungsservices	4
3	Konzernweite Services	5
3.1	Informationen zum Erwerb	5
3.2	Planungsservices	5
3.3	Optimierungsservices	6
4	Beratungsleistungen	8
4.1	Informationen zum Erwerb	8
4.2	Individuelle Beratungsleistungen	8
4.3	Beratungsleistungen im Paket	9
4.4	Beschreibung der Services	9
4.4.1	Planungsservices	9
4.4.2	Implementierungsservices	10
4.5	Ausschlüsse und Einschränkungen	10
4.6	Ihre Verantwortlichkeiten	10
5	Supportleistungen	11
5.1	Informationen zum Erwerb	11
5.2	Beschreibung der Pakete	11
5.2.1	Konzernweite Pakete	11
5.2.2	Erweiterte Lösungen	12
5.3	Beschreibung der Services	12
5.3.1	Proaktive Services	13
5.3.2	Service Delivery Management	15
5.3.3	Reaktive Services	17
5.4	Erweiterte Services	20
5.4.1	Accelerate-Pakete	20
5.4.2	Designated Support Engineering	20
5.4.3	Custom Support	21

5.4.4 Erweiterter Hotfix Support.....	23
5.4.5 Premier Ultimate.....	24
5.4.6 Third Tier Support.....	24
5.5 Erweiterte Lösungen.....	25
5.5.1 Premier Mission Critical	25
5.6 Auf Partner ausgerichtete Lösungen	25
5.7 Global Support-Lösungen.....	25
5.8 Zusätzliche Bestimmungen.....	26
5.9 Ihre Verantwortlichkeiten	28
6 Änderungen am Dokument	30

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 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 (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 Microsoft Professional Services

Microsoft Professional Services unterstützen Sie dabei, mit Ihren Technologieinvestitionen schneller einen geschäftlichen Wert zu erzielen. Diese Services stehen während der Phasen Planung, Implementierung, Wartung und Optimierung Ihres Technologielebenszyklus zur Verfügung und stellen Daten-, Mobilitäts-, Produktivitäts- und Computinglösungen für Ihre lokale, Cloud- und Hybrid-IT-Infrastruktur bereit. Microsoft bietet proaktive Services in den folgenden Kategorien an:

2.1 Planungsservices

Planungsservices 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.

2.2 Implementierungsservices

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

2.3 Wartungsservices

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

2.4 Optimierungsservices

Bei den Optimierungsservices 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.

2.5 Bildungsservices

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

3 Konzernweite Services

Konzernweite Services umfassen Planungs- und Optimierungsservices, die über einen Consultingeinsatz oder im Rahmen Ihres Unterstützungspakets bereitgestellt werden können.

3.1 Informationen zum Erwerb

Im nachstehenden Abschnitt sind konzernweite Services aufgeführt, die im Rahmen des Enterprise Services-Arbeitsauftrags erworben werden können:

Serviceerwerbsart	Erwerbsmodell
Beratungsleistungen	Kann über den Enterprise Services-Arbeitsauftrag und in einigen Fällen über eine Leistungsbeschreibung (Statement of Work, SOW) erworben werden
Supportleistungen	Kann im Rahmen einer Supportvereinbarung oder gegen eine zusätzliche Gebühr im Rahmen einer vorhandenen Supportvereinbarung mithilfe des Enterprise Services-Arbeitsauftrags erworben werden. In einigen Fällen können die Services in einem Anhang, auf den in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird, näher definiert werden.

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

3.2 Planungsservices

↗ **Lösungsplanung:** 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 des Designs, der Sicherheit, des IT-Betriebs oder des Änderungsmanagement 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.

↗ **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 die Aktivierung von Azure-Speicherlösungen, das Migrieren von Anwendungen zu Microsoft Azure Infrastructure Services, das Implementieren von Mobilität im Unternehmen, das Implementieren von Microsoft Operations Management Suite oder das Implementieren von Entwicklungs- und Testszenarios auf virtuellen Computern mit Microsoft Azure im Vordergrund stehen.

- ↗ **Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** Bereitstellungsplanungsservices, die ein breites Spektrum an Planungstools und vordefinierten Einsatzaktivitäten für die Bereitstellung von Office 365, Office oder Windows anbieten.
- ↗ **Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** Planungsservices für die Implementierung von oder Upgrade auf Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management) oder Dynamics CRM Online oder die Implementierung einer ERP-Lösung (Enterprise Resource Planning) mit Microsoft Dynamics AX.
- ↗ **Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):** Diese Services erleichtern Unternehmen die Planung von Skype for Business- oder Exchange-Bereitstellungen durch die Bereitstellungsplanung für architektonische und betriebliche Aspekte von Microsoft Skype for Business oder Microsoft Exchange.
- ↗ **Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS):** Erleichtern die Planung effektiver Bereitstellungen von Systems Center, Windows Server und Hyper-V. Diese Einsätze bieten ein breites Spektrum an Planungsservices für Upgrades, Migrationen, die Beschleunigung von Management- und Virtualisierungsbereitstellungen sowie die Implementierung einer einheitlichen Geräteverwaltung.
- ↗ **SQL Server Deployment Planning Services (SSDPS):** 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 dienen in erster Linie der Durchführung von Einsätzen zur SharePoint- sowie SharePoint Online-Bereitstellungsplanung und können Office 365 FastTrack-Planung, Lösungsplanung für Projekt- und Portfolioverwaltung (PPM) sowie SharePoint-Bereitstellungsplanung umfassen.

↗ **Architekturservices:** Eine Bewertung Ihrer Ziele bei der Einführung von Onlinediensten, die Anleitung, Planung und Abhilfe bietet sowie für eine bessere Abstimmung Ihrer Teams und Ihrer Umgebung auf die besten bekannten Verfahrensweisen für die Architektur sorgt.

↗ **Machbarkeitsstudie:** Ein Einsatz, bei dem entsprechende Nachweise erbracht werden, mit deren Hilfe der Kunde die Machbarkeit einer vorgeschlagenen technischen Lösung beurteilen kann. Die Nachweise können in Form von funktionsfähigen Prototypen, Dokumenten und Entwürfen erbracht werden, die jedoch in der Regel nicht produktionsfähig sind.

3.3 Optimierungsservices

↗ **Einführungsservices:** Die Supportservices für die Einführung 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:

Einführungsszenario-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.

Einführungsdiagnose: 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.

Erweiterte Nutzungsüberwachung: Bietet ein Rahmenkonzept, einen Ansatz und Schlüsselindikatoren, 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.

Planung des Einführungsnutzens, Scorecard für Geschäftsergebnisse und erweiterte Nutzungsüberwachung: 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 Nutzungs-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.

↗ **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.

↗ **Sicherheitservices:** Das Portfolio an Microsoft-Sicherheitslösungen setzt sich aus vier Schwerpunktbereichen zusammen: Sicherheit und Identität in der Cloud, Mobilität, erweiterter Datenschutz und sichere Infrastruktur. Sicherheitservices helfen den Kunden, zu verstehen, wie sie ihre IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten gegen interne und externe Bedrohungen schützen und modernisieren können.

4 Beratungsleistungen

Beratungsleistungen sind projektbasierte Einsätze zur Bereitstellung von Services im Zusammenhang mit der Planung, Implementierung und Einführung der Lösungen, die bewirken, dass Kunden schneller von ihren IT-Investitionen profitieren. Diese Einsätze decken je nach Microsoft-Produkt und -Technologien Services in den Bereichen digitale Strategie, Architektur, Planung, Upgrades, Migration, Bereitstellung, Anwendungsentwicklung und Datenerkenntnislösungen ab.

4.1 Informationen zum Erwerb

Beratungsleistungen sind als projektbezogene, individuell vereinbarte Einsätze oder als fertige Servicepakete wie nachstehend beschrieben erhältlich:

Service	Definition
Individuelle Beratungsleistungen	Ein maßgeschneiderter Einsatz mit kundenspezifischem Leistungsumfang, Zeitplan und/oder Meilensteinen für einzigartige Lösungen.
Beratungsleistungen im Paket	Ein Einsatz mit vorher festgelegten Arbeitsergebnissen, der viele gängige Szenarien behandelt.

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

4.2 Individuelle Beratungsleistungen

Nachstehend sind die verfügbaren individuellen Servicelösungen aufgeführt. 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.

Datacenter and Cloud Infrastructure: Bei Datacenter and Cloud Infrastructure Services handelt es sich um ein Paket aus Services und Lösungen, die Technologie, Menschen und Prozesse miteinander integrieren, damit die IT ihre Rechenzentren in strategische Geschäftswerte verwandeln kann, die an die jeweiligen geschäftlichen Anforderungen angepasst sind.

Moderne Anwendungen: Diese Angebote beschleunigen die Wertschöpfung bei geringerem Risiko, wenn Anwendungen modernisiert und integriert werden sowie die Cloud für die geräteunabhängige Interaktion mit Kunden über mehrere Kanäle genutzt wird.

Geschäftsinformationen: Planung, Implementierung und Support von Lösungen für Unternehmen und IT-Organisationen, mit denen durch Produkte wie Power BI, Office und SQL Erkenntnisse aus beliebigen Daten gewonnen werden.

Cloud Productivity-Lösungen: Microsoft Services für Cloud Productivity unterstützen Unternehmen bei der Planung, Implementierung und Sammlung von Erfahrungen zur Verbesserung von Kommunikation und Zusammenarbeit sowie zur Vertiefung von Kundenbeziehungen, um Geschäftsinformationen zu gewinnen, damit Unternehmen ihre Investition in Office 365 in vollem Umfang nutzen können.

Dynamics CRM: Die Dynamics CRM-Angebote unterstützen Kunden dabei, kundenorientierte Organisationen zu werden, indem sie Microsoft Dynamics in den Bereichen Vertrieb, Service und

Marketing einsetzen und gleichzeitig den Wert der Microsoft Consulting Services durch den Wandel im Unternehmen realisieren.

Dynamics ERP: Dynamics ERP bietet eine Vielzahl von Ressourcen für die bessere Unterstützung von Kunden und potenziellen Einsätzen. Bei Dynamics ERP handelt es sich zwar um unser Enterprise ERP-Angebot, doch der gesamte Microsoft Stack kommt zum Einsatz.

Geräte- und Mobilitätslösungen: Mit den Geräte- und Mobilitätsangeboten können Unternehmens- und IT-Leiter konzernweite Mobilitäts- und Geräteverwaltungsstrategien entwickeln und umsetzen, die für tiefere, vielseitigere Kontakte zu Mitarbeitern und Kunden sorgen.

Sicherheits- und Identitätslösungen: Sicherheits- und Identitätsservices bieten Strategien und Lösungen, mit denen Kunden IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten vor internen und externen Bedrohungen schützen können.

4.3 Beratungsleistungen im Paket

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 Arbeitsumfang mit festgelegter Laufzeit und einem zugehörigen Preis angeboten.

4.4 Beschreibung der Services

4.4.1 Planungsservices

Digital Advisory Services-Programm: Digital Advisory Services bieten digitalen Beratern Branchen- und Geschäftskompetenz in Kombination mit der Erfahrung und den Innovationsstrategien von Microsoft, um Unternehmen bei der Erreichung ihrer digitalen Ziele zu unterstützen. Digitale Berater stellen gemeinsam mit ihren Kunden ein Änderungsprogramm für den Aufbau des digitalen Geschäfts auf.

Digital Advisory Services sind in Paketen mit 200, 400, 800 und 1.600 Arbeitsstunden erhältlich. Das Microsoft-Servicebereitstellungsteam, das auch Ressourcen aus den Microsoft Services Centers of Excellence umfasst, ergänzt die Bereitstellung durch Fachkenntnisse oder gibt praktische Ratschläge und spezifische Anleitung zu Microsoft-Technologien.

Darüber hinaus sind auch die folgenden Digital Advisory Services-Einsatzpakete erhältlich:

➤ **Digital Advisory Business-Ready-Pakete:** Ein Einsatz unter der Leitung eines digitalen Beraters mit Unterstützung des Microsoft-Servicebereitstellungsteams, bei dem vorher festgelegte Geschäftsergebnisse für einen Kunden geliefert werden, der eine Lösung mit Schwerpunkt auf Technologie und Plattform in den Bereichen Cloud, Mobility oder Productivity benötigt.

➤ **Digital Advisory Digital Ready-Pakete:** Ein Einsatz unter der Leitung eines digitalen Beraters mit Schwerpunkt auf Business Design und Änderungsmanagement mit dem Ziel, die digitale Transformation als Teil neuer Geschäftsmodelle des Kunden voranzutreiben.

➤ **Nutzererfahrung:** Services zur Bereitstellung einer Nutzererfahrung für Ihre bereichsspezifischen Anwendungen mit Know-how in den Bereichen Storyboarding, Motion-Design, ethnografische Forschung, persönliche und Szenarioanalyse, UX-Strategie und -Design, visuelles Design, UI-Entwicklung, Nutzbarkeitstests und Aspekte der Barrierefreiheit.

4.4.2 Implementierungsservices

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

↗ **Lösungsarchitektur:** Ein Service, mit dem für Ihre Lösung auf Grundlage von Referenzarchitekturen für Microsoft-Technologien die Architektur und das Design bereitgestellt werden.

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

4.5 Ausschlüsse und Einschränkungen

Für unsere Serviceerbringung gelten die folgenden Ausschlüsse 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 Serviceerbringungsteams vor Ort vereinbart und nicht im voraus bezahlt wurden, werden Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung gestellt.

4.6 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
- Ihre rechtzeitige Bereitstellung korrekter und vollständiger Informationen nach Aufforderung durch das Serviceteam
- Zugang zu Informationen über Ihr Unternehmen
- Rechtzeitige und effektive Erfüllung Ihrer Verantwortlichkeiten
- Rechtzeitige Entscheidungen und Genehmigungen durch Ihr Management
- Zahlung der Reisekosten und Spesen, die Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Vertragspartnern entstehen

5 Supportleistungen

Microsoft Support ist eine umfassende Unterstützungslösung, mit der Kosten gesenkt werden können, die Produktivität gesteigert und Technologie eingesetzt werden kann, um in jeder Phase des IT-Lebenszyklus neue Geschäftschancen zu nutzen. Supportleistungen umfassen Folgendes:

- Proaktive 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-Problemlösungsservices für rasche Antworten und minimale Ausfallzeiten

5.1 Informationen zum Erwerb

Premier Support ist 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.

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

5.2 Beschreibung der Pakete

5.2.1 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 5.3.1, „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 5.3.2, „Service Delivery Management“, beschrieben, individuell angepasst.
Reaktive Services	Die in Abschnitt 3.3.3, „Reaktive Services“, beschriebenen Services können in Ihr Supportpaket integriert werden.
Erweiterte Services	Die in Abschnitt 5.4, „Erweiterte Services“, beschriebenen zusätzlichen Services können in Ihr Supportpaket integriert werden.

Fix-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 5.3.2, „Service Delivery Management“, beschrieben.
Reaktive Services	Bis zu 20 Stunden „Problemlösungssupport“

5.2.2 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
Premier 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 5.5.1, „Premier Mission Critical“.

5.3 Beschreibung der Services

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

5.3.1 Proaktive Services

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

Implementierungsservices

↗ **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.

Wartungsservices

↗ **Programm zur Bewertung:** 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.

↗ **Systemdiagnose:** 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.

↗ **Offlinebewertung:** 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.

↗ **Proaktive Überwachung:** 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.

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

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

↗ **Programm zur Risiko- und Integritätsbewertung als Service Plus (Risk and Health Assessment Program as a Service Plus, RAP as a Service Plus):** Nach RAP as a Service wird ein

individueller Workshop zur Systemoptimierung an Ihrem Standort bereitgestellt, der sich auf die Planung von Korrekturen und Wissenstransfer konzentriert.

Optimierungsservices

↗ **Auf die Entwicklung ausgerichtete Services:** Verfügbare Services, die Ihre Mitarbeiter bei der Erstellung, der Implementierung und dem Support von Anwendungen, die mit Microsoft-Technologie erstellt wurden, unterstützen.

↗ **Laborservices:** 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.

↗ **Verwaltete Services:** Services für die Verwaltung Ihrer Cloud-IT-Umgebung mit Aufgaben wie Remoteüberwachung, Leistungsoptimierung, Datenverwaltung und Hosting für Umgebungen wie Office 365 sowie Verwaltung von Anwendungen und virtuellen Computern in Azure. Verwaltete Services können Bestandteil eines maßgeschneiderten Programms mit Supportleistungen sein, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind und in einem Anhang näher definiert werden, auf den in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

↗ **Korrekturservices:** 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.

Bildungsservices

↗ **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.

↗ **Bedarfsabhängige Schulungen:** Ein Abonnementsservice, der Zugriff auf eine Sammlung von Online-Schulungsmaterialien in einer von Microsoft Engineers entwickelten Workshop-Bibliothek bietet. Abonnements werden pro Arbeitsplatz verkauft.

↗ **Webcasts:** Von Microsoft gehostete Online-Trainings, die den Zielgruppen remote über das Internet bereitgestellt werden. 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 Engineer entweder persönlich oder online 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.

↗ **Kundendefinierte proaktive 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
- Optimierungsservices

- 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.

5.3.2 Service Delivery Management

↗ Service Delivery Management

Alle Premier Support-Pakete werden von einem Service Delivery Manager (SDM) koordiniert und in Auftrag gegeben. In bestimmten Regionen wird diese Rolle auch Technical Account Manager (TAM) oder Support Account Manager (SAM) genannt. Im Falle von Premier Support for Developers und bei auf die Entwicklung ausgerichteten Paketen erfolgt das Service Delivery Management durch einen Application Development Manager (ADM), der 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 (SDP): Ein maßgeschneiderter Serviceplan, der die Grundlage für die Zusammenarbeit mit dem Premier Support Service bildet. Im SDP wird gemeinsam mit Ihrem Team festgelegt, wie und wann Services erbracht werden sollen. Wir passen Ihren SDP während der gesamten Laufzeit an Ihre sich verändernden Bedürfnisse an.

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). Bei Onlinediensten umfassen Ihre Service Reviews den Status der Serviceanfragen und Servicevorfälle sowie Informationen zur Betriebszeit. Service Reviews können ebenfalls angepasst werden. Allerdings muss dies eventuell separat erworben werden, abhängig vom Servicelevel des Service Delivery Management, das in Ihren erworbenen Services enthalten ist.

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

Management von Supportanfragen: Überwachung von Supportanfragen durch Ihren SDM, 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 SDMs und Critical Situation Manager 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 Ihr SDM Sie 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 SDM dafür sorgen, dass analysiert wird, welche Infrastruktur vor Ort benötigt wird, damit sich die Nutzer mit dem Onlinedienst verbinden können. Der SDM 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 SDP als Verbesserungspunkte zusammen mit den zugehörigen Korrekturmaßnahmen dokumentiert. Die Nachbereitung erfolgt in festgelegten Service Reviews.

➤ **Service Delivery Management vor Ort:** 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:

Benachrichtigungen zum Lebenszyklus von Microsoft-Produkten und -Onlinediensten: Regelmäßige Berichte über Entwicklungen bei Microsoft und Beratung zu Aktualisierungen des Lebenszyklus bzw. der Roadmap von Microsoft-Produkten, die für Ihr Unternehmen von Nutzen sein könnten. Bei Kunden mit Onlinediensten werden Sie von Ihrem SDM monatlich (oder je nach Bedarf) über Dienstupgrades und geplante Unterbrechungen Ihrer abonnierten Onlinedienste informiert.

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.

5.3.3 Reaktive Services

Reaktive Services können eine beliebige Kombination der folgenden Services umfassen:

➤ **Technischer Support:** Hilfestellung bei Problemen mit konkreten Auswirkungen, die bei der Nutzung von Microsoft-Produkten aufgetreten sind, soweit man vernünftigerweise davon ausgehen kann, dass die Probleme durch Microsoft-Produkte hervorgerufen wurden. Definitionen der Dringlichkeitsstufen, 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 von den in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegten vorausbezahlten Stunden abgezogen. Wenn wir feststellen, dass das Problem von einem Bug in einem Produkt im Mainstream-Support verursacht wurde, werden wir keine PRS-Stunden berechnen. 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.

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 des Schweregrads verlangen, sollten die geschäftlichen Auswirkungen einen höheren oder niedrigeren Schweregrad erfordern.

Tabelle: Supportanfragen und Reaktion

Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Dringlichkeit 1</p> <p>Katastrophale Auswirkungen auf das Geschäft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollständiger Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Sofortige Reaktion erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> • Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger • Unsere Ressourcen schnellstmöglich bei Ihnen vor Ort • Zuweisung eines Critical Situation Managers¹ • Durchgehender Einsatz rund um die Uhr (24x7)² • Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams • Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte 	<ul style="list-style-type: none"> • Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte • Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)² • Schneller Zugriff und schnelle Reaktion durch Änderungskontrollautorität • Einreichung nur per Telefon³
<p>Dringlichkeit A</p> <p>Kritische Auswirkungen auf das Geschäft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Diensten 	<ul style="list-style-type: none"> • Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger • Unsere Ressourcen nach Bedarf bei Ihnen vor Ort • Zuweisung eines Critical 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)² • Schneller Zugriff und

Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<ul style="list-style-type: none"> • Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich 	Situation Managers ¹ <ul style="list-style-type: none"> • Durchgehender Einsatz rund um die Uhr (24x7)² • Benachrichtigung unserer leitenden Manager 	schnelle Reaktion durch Änderungskontrollautorität <ul style="list-style-type: none"> • Benachrichtigung des Managements • Einreichung nur per Telefon³
Dringlichkeit B Moderate 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 zwei Geschäftsstunden erforderlich⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Erste telefonische Reaktion innerhalb von zwei Stunden • Bemühungen nur während der Geschäftszeiten^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Abstimmung mit dem Einsatz von Microsoft • Zugriff und Reaktion von Ihrem Systemverantwortlichen innerhalb von vier Geschäftsstunden • Einreichung per Telefon oder Internet
Dringlichkeit C Geringfügige Auswirkungen auf das Geschäft: <ul style="list-style-type: none"> • Im Wesentlichen ungestörter Ablauf mit geringen oder ohne Beeinträchtigungen von Diensten • Reaktion innerhalb von vier Geschäftsstunden erforderlich⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden • Bemühungen nur während der Geschäftszeiten⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Genaue Kontaktinformationen zum Fallinhaber • Reaktion innerhalb von 24 Stunden • Einreichung per Telefon oder Internet

¹ Critical Situation Manager sind Mitarbeiter, die durch Einsatz, Eskalation, Heranziehung von Ressourcen und Koordinierung eine zügige Behebung des Problems ermöglichen.

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.

³ Sie können Supportanfragen für Onlinedienste über die entsprechenden Supportportale der Onlinedienste einreichen.

⁴ Bemühungen rund um die Uhr bei Dringlichkeitsstufe B sind nicht in allen Regionen verfügbar. Wenden Sie sich bezüglich weiterer Einzelheiten an Ihren SDM.

⁵ 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.

5.4 Erweiterte Services

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Elemente sind gegen eine zusätzliche Gebühr als Ergänzungen, Erweiterungen und Modifizierungen Ihres Premier Support-Pakets erhältlich.

5.4.1 Accelerate-Pakete

☞ **Accelerate-Pakete:** Bestehen aus zuvor ausgewählten Proactive Services, wie in Ziffer 5.3.1 beschrieben, und werden in einer vorgeschriebenen Reihenfolge bereitgestellt, um die geschäftlichen Ziele des Kunden zu berücksichtigen. Details zu den in den jeweiligen Paketen enthaltenen Services und deren Lieferreihenfolge erhalten Sie von Ihrem Service Delivery Manager. Jedes Accelerate-Paket umfasst eine Serviceeinführung für folgende Zwecke:

- Definieren von Erfolgskriterien und Lieferzeitplan
- Bestimmen der Zielumgebung
- Erläutern der Funktionen und Aufgabenbereiche
- Erörtern der zu liefernden Proactive Services

5.4.2 Designated Support Engineering

☞ **Designated Support Engineering (DSE):** Präventive Unterstützung während der üblichen Geschäftszeiten für spezifische Microsoft-Produkte und -Technologien, die mit Ihnen vereinbart und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt werden. DSE-Services werden als Stundenblock im Voraus erworben. Wir ziehen 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. Die Vereinbarungen werden als Teil Ihres Service Delivery Plans (SDP) dokumentiert. Die DSE-Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem im Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.

Die Schwerpunkte des DSE sind:

- Unterstützung bei der 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 weiterer Störungen bei den vereinbarten Microsoft-Technologien.
- Erwerb und Aufrechterhaltung eines umfassenden Wissens Ihrer gegenwärtigen und künftigen Geschäftsanforderungen und der Konfigurationen Ihrer IT-Umgebung.

- Proaktive Dokumentation von Empfehlungen aus verwendeten Premier-Support-Arbeitsergebnissen (zum Beispiel Überprüfungen der Supportfähigkeit, Integritätsprüfungen, Workshops und Risk and Health Assessment Programs).
- 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 Umgebungsconfiguration, Notfallwiederherstellung, Netzwerktopologie usw. für die vereinbarten Microsoft-Technologien.

5.4.3 Custom Support

🔗 **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 Lifecycle-Richtlinie unter <http://support.microsoft.com/lifecycle> definiert. Die Produkte (und Versionen) und/oder Service Packs, für die Sie Custom Support erworben haben, werden in Ihrem Arbeitsauftrag festgehalten.

Die Gebühren für das Custom Support-Beitrittsprogramm 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.

Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen:

- Um eine Custom-Supportanfrage zu stellen oder Hotfixes anzufordern, müssen Sie über einen aktuellen Premier-Vertrag mit ausreichend Stunden für [Reactive Services](#) im Rahmen von Technischem Support verfügen. Wenn Ihr Premier Support-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet der Custom Support Service am 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/Instanzen, vierteljährlichen Bereitstellungsmeilensteinen und Migrationsabschlussdatum bereitstellen. Die Nichtbereitstellung dieses Migrationsplans kann dazu führen, dass Sie nicht auf die Ergebnisse des Custom Support zugreifen können.
- Im Sinne des Custom Support bezeichnet „Gerät“ jede Instanz, gleich ob physisch oder virtuell, auf dem 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 in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort zur Verfügung, sofern der Support-Standort in der Gesamtanzahl der Geräte/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 Programmbeitragsgebühr 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 „Critical“ (Kritisch) oder „Important“ (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 „Critical“ (Kritisch) definiert sind. Gegen eine zusätzliche Gebühr können Sie möglicherweise Sicherheitsupdates für Risiken erwerben, die vom MSRC als „Important“ eingestuft werden.
 - **Custom Support Essentials:** Bietet die Möglichkeit, Sicherheitsupdates, die vom MSRC als „Critical“ eingestuft werden, gegen eine zusätzliche Gebühr pro Update und Gerät zu erwerben. Als „Important“ (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, auf Sicherheitsupdates und nicht sicherheitsbezogene Hotfixes (soweit verfügbar) zuzugreifen, wobei der Zugriff den von Ihnen ernannten Ansprechpartnern gewährt wird. Sie stimmen zu, uns Änderungen bei diesen benannten Ansprechpartnern mitzuteilen. Sicherheitsupdates und Hotfixes dürfen ohne unsere schriftliche Zustimmung nicht an nicht verbundene Dritte 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 eines nicht sicherheitsbezogenen Hotfixes, einschließlich „Kritischer“ und „Wichtiger“ Sicherheitsupdates, nicht erstellt oder bereitgestellt werden kann.
 - Sämtliche Anfragen bezüglich Problemlösungssupport sind durch Ihre benannten Kontaktpersonen telefonisch zu übermitteln.
 - 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.
 - Partner, die Windows Server über das Microsoft Service Provider License Agreement Program (SPLA) hosten, sind Sie nicht berechtigt, Custom Support für sich selbst oder ihre Kunden zu erwerben.

- Für auf Partner ausgerichtete Lösungen gilt Folgendes:
 - Von Microsoft an Sie im Rahmen des Custom Support herausgegebene Hotfixes und Sicherheitsupdates dienen nur Ihrer internen Nutzung, sofern Sie nicht über die Anlage „Microsoft Supportservices – Untervergabe von Services“ verfügen.
 - Die gewährten Lizenzrechte an den Sicherheitsupdates und Hotfixes sind auf interne Geschäftszwecke der jeweiligen auf dem Custom Support-Formular für die Weitergabe von Hotfixes angegebenen Kunden beschränkt und nicht für eine darüber hinausgehende Weitergabe an Dritte gedacht.
 - Die Kundenpreise gelten für jeden Ihrer Kunden, die im Custom-Formular für die Weitergabe von Hotfixes angegeben und der Anlage „Microsoft Supportservices – Untervergabe von Services“ angehängt sind. Der von Ihnen an Microsoft zu entrichtende Betrag entspricht der Summe aller Preise für jeden einzelnen Kunden, die auf dem Custom-Formular für die Weitergabe von Hotfixes angegeben sind. Diese Summe wird nicht durch die Zusammenfassung aller Ihrer Kunden errechnet.
 - Die Nutzung von Sicherheitsupdates und Hotfixes durch den Partner in ihrer gehosteten Umgebung erfolgt ausschließlich zum direkten Vorteil des Partners und kann nicht an Dritte übertragen werden.

5.4.4 Erweiterter Hotfix Support

➤ **Erweiterter Hotfix-Support:** Erweiterter 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.

Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen:

- Um eine Hotfix-Anfrage zu stellen, müssen Sie über einen aktuellen Premier-Vertrag mit ausreichend Problemlösungssupport-Stunden verfügen. Wenn Ihr Premier Support-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet der Erweiterte Hotfix-Support-Service am 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 müssen unter Ihrem Arbeitsauftrag Problemlösungssupport Stunden verfügbar sein.
- Wir werden keine zusätzlichen Features, Funktionen, 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.

5.4.5 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.

5.4.6 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 bezüglich weiterer Einzelheiten an Ihren SDM.
- 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.

5.5 Erweiterte Lösungen

Pakete mit erweiterten Lösungen stellen zusätzliche Support-Ressourcen für ein bestimmtes Microsoft-Produkt oder IT-System des Kunden bereit.

5.5.1 Premier Mission Critical

⇒ **Premier Mission Critical (PMC):** 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. PMC bietet für die aufgeführten Produkte maßgeschneiderte Supportservices in den Kategorien Überprüfung, Wartung und Wiederherstellung. PMC-Support ist gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar und wird in einer Anlage näher definiert, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

5.6 Auf Partner ausgerichtete Lösungen

⇒ **Auf Partner ausgerichtete Lösungen:** Diese Lösung bietet Kunden von Microsoft-Partnern Zugriff auf die in der Anlage „Untervergabe von Services“ beschriebenen Supportservices. Solche Services werden von Microsoft in Ihrem Namen erbracht. Dieser Service ist nur für Microsoft-Partner verfügbar, die über eine aktuelle Anlage „Microsoft Supportservices – Untervergabe von Services“ verfügen. Wenden Sie sich bitte an Ihren Microsoft Services-Vertreter, wenn Sie weitere Informationen benötigen.

5.7 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 5.3.2 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 nichts anderes dargelegt ist, wird Ihnen eine einzelne Rechnung für die an sämtlichen Support-Standorten, die Sie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben haben, aufgelaufenen Gebühren ausgestellt. Die Rechnung wird an den von Ihnen angegebenen Support-Standort geschickt. Steuern, sofern zutreffend, richten sich nach dem Support-Standort, an den die Rechnung ging, und werden entsprechend auf den Rechnungsbetrag aufgeschlagen. Sie sind allein für die Begleichung fälliger zusätzlicher Steuern verantwortlich.
- Unter Umständen gelten Einschränkungen oder Änderungen in Bezug auf die nach Support-Standort verfügbaren Services.
- **Ausnahmen von der Sammelrechnung:** Bei in der Republik Indien, Japan, der Volksrepublik China, der Republik China (Taiwan) und der Republik Korea erbrachten Services muss jeweils ein gesonderter Arbeitsauftrag für Enterprise Services vorliegen, in dem die an den bestimmten Support-Standorten zu erbringenden Services aufgeführt sind. Services werden in diesem Land in Rechnung gestellt, und die Rechnung wird an Ihren Support-Standort in diesem Land geschickt. Entsprechend werden jegliche geltenden lokalen Steuern auf den jeweiligen Rechnungsbetrag aufgeschlagen.

5.8 Zusätzliche Bestimmungen

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

- Möglicherweise müssen Sie Aktivitäten zur Problembestimmung und -lösung ausführen, die von uns verlangt werden. Diese können das Ausführen von Netzwerk-Traces, das Erfassen von Fehlermeldungen, das Sammeln von Konfigurationsinformationen, das Ändern von Produktkonfigurationen, das Installieren neuer Softwareversionen oder neuer Komponenten oder das Ändern von Prozessen umfassen.
- Sie tragen Verantwortung für die Sicherung Ihrer Daten und die Wiederherstellung von infolge katastrophaler Fehler 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.
- 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.

- 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 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 im Rahmen eines Support-Arbeitsauftrags oder während dessen Laufzeit erworben werden, verfallen, wenn sie nicht während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags genutzt werden.
- Wenn Sie einen bestellten Service gegen einen anderen Service eintauschen möchten, können Sie, falls verfügbar und mit Ihrem SDM abgestimmt, den entsprechenden Wert gegen diesen anderen Service eintauschen.
- 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.

- 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.
- Supportanfragen aus Software Assurance-Vergünstigungen 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 SDM. 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 Support Services umwandeln wollen, wie auf Ihrem Arbeitsauftrag angegeben, in Rechnung zu stellen.
- 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.

Zusätzliche Voraussetzungen und Prämissen werden möglicherweise in entsprechenden Anlagen dargelegt.

5.9 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 können 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.
- Sie stimmen zu, die Angaben zu den in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Ansprechpartnern aktuell zu halten.

- Sie erklären sich damit einverstanden, mit uns zusammen die Inanspruchnahme von Services basierend auf dem von Ihnen erworbenen Servicelevel zu planen.
- Sie müssen Ihr Wunschkdatum 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, sofern möglich, auf unsere Umfragen zur Kundenzufriedenheit zu antworten, die wir von Zeit zu Zeit zu unseren Services durchführen.
- 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.
- 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.

6 Änderungen am Dokument

An dieser aktuellen Version vorgenommene wesentliche Ergänzungen, Änderungen und Streichungen:

Januar 2017

Im gesamten Dokument wurden zur Überarbeitung der Servicebeschreibungen Ergänzungen und Änderungen vorgenommen.

Hinzufügungen:

- 2: Microsoft Professional Services – Abschnitt zur Definition der verfügbaren Kategorien von Professional Services hinzugefügt
- 3: Konzernweite Services – Abschnitt für die Services hinzugefügt, die als MCS- oder Premier-Angebot verkauft werden können
 - 3.1 Informationen zum Erwerb
 - 3.2 Planungsservices
 - 3.3 Optimierungsservices
- 4: Beratungsleistungen
 - Übersichtsbeschreibung hinzugefügt
 - 4.2 Individuelle Beratungsleistungen – individuelle Services hinzugefügt
 - 4.3 Beratungsleistungen im Paket – Abschnitt zu Planungsservices hinzugefügt
 - 4.3 Beratungsleistungen im Paket – Abschnitt zu Implementierungsservices hinzugefügt
- 5: Supportleistungen
 - Übersichtsbeschreibung hinzugefügt
 - 5.3.1 Proaktive Services – Abschnitt zu Implementierungsservices hinzugefügt
 - 5.3.1 Proaktive Services – Abschnitt zu Wartungsservices hinzugefügt
 - 5.3.1 Proaktive Services – Abschnitt zu Optimierungsservices hinzugefügt

Änderungen:

- 3.3 Einführungsservices aus Supportleistungen/Betriebsservices unter Optimierungsservices verschoben
- 4.5 Ausschlüsse und Einschränkungen – Aufzählungspunkte 1 und 5 – „Das Consultingsservices-Enterprise Strategy-Programm“ ersetzt durch „Digital Advisory Services“
- 5.3.1 Proaktive Services
 - Beschreibung von Chalk Talks geändert

Streichungen:

- 4.5 Ausschlüsse und Einschränkungen – Aufzählungspunkte 2 und 4 gestrichen.

- 5.1 „Auf die Entwicklung ausgerichtete Pakete“ aus der Tabelle „Informationen zum Erwerb – Service“ gestrichen.
- 5.3.1 Proaktive Services – Bewertungsservices durch Wartungsservices ersetzt
- 5.3.1 Proaktive Services – Betriebsservices gestrichen

Juli 2016

Hinzufügungen:

- 2.2: Individuelle Beratungsleistungen
- 2.3: Beratungsleistungen im Paket
- 2.3.1: Digital Advisory Services-Programm
- 3.3.1: Serviceart der Einführungsservices
- 3.3.1: Serviceart der Machbarkeitsstudie
- 3.3.1: Serviceart der Sicherheitsservices

Änderungen:

- 2.1: Informationen zum Erwerb von Beratungsleistungen
- 3.2.1: AA-Anmerkungen für konzernweite Pakete
- 3.3.1: Serviceart des Programms zur Bewertung
- 3.3.1: Formulierungen zur Serviceart des Programms zur Risiko- und Integritätsbewertung als Service (RAP as a Service)
- 3.3.2: Terminologie zum Service Delivery Management vor Ort
- 3.3.3: Problembehebungssupport für Lieferanten von Drittanbietertechnologie und Produkte im Mainstream-Support
- 3.3.3: Klarstellung des Standorts für Rund-um-die-Uhr-Support bei Dringlichkeitsstufe B
- 3.4.3: Aktualisierte Formulierungen zu den Gebühren für das Custom Support-Beitrittsprogramm
- 3.4.5: AA-Anmerkung für Premier Ultimate
- 3.9: Anforderungen für die Umwandlung von Supportanfragen aus Software Assurance-Vergünstigungen
- 3.9: Formulierungen zur Einreichung von Cloud-Supportanfragen über das Supportportal

Streichungen:

- 2.3.1: Enterprise Strategy-Programm
- 3.3.1: Serviceart des Programms zur Sicherheitsbewertung

Januar 2016

Hinzufügungen:

- 3.3.1: Serviceart des Programms zur Bewertung
- 3.4.2: Klärung des Support-Standorts für Designated Support Engineering
- 3.4.3: Klärung des Support-Standorts für Custom Support
- 3.4.3: Anfordern des Zugriffs auf Sicherheitsupdates und Hotfixes für benannte Ansprechpartner.
- 3.4.5: Klärung des Support-Standorts für Premier Ultimate
- 3.4.6: Klärung des Support-Standorts für Third Tier Support
- 3.7: Global Support-Lösungen
- 3.8: Speicherung, Verarbeitung und Zugriff auf Kundendaten.
- 3.9: Benachrichtigung über Änderungen bezüglich der im Arbeitsauftrag genannten Ansprechpartner.

Änderungen:

- 3.3.2: Anforderungsklärung zum Service Delivery Manager. Und Überarbeitung der Formulierungen zum Application Developer Manager (ADM).

Oktober 2015

Hinzufügungen:

- 2.3.2: Neue Module – Projektportfolio-Optimierung; Anwendungsportfolio-Optimierung
- 3.3.2: Beschreibung der Funktion „Application Developer Manager (ADM)“ im Rahmen des Service Delivery Management
- 3.7: Unterpunkt 18: Formulierungen zu Plattformanforderungen

Änderungen:

- 2.1: Aktualisierung des Enterprise Strategy-Programm und der Beschreibungen in der Tabelle „Business Ready Cloud“
- 2.2.2: Tabelle zum „ESP Business Ready Cloud“-Einsatz – Phasen der Vorgehensweise geändert
- 2.3: Beschreibung des Enterprise Strategy-Programm und der Services geändert
- 2.3.2: Änderungen der Modulbeschreibungen:
 - Werterkennungsworkshop
 - Architekturoptionen und -empfehlungen
 - Wertplan
 - Business-Case-Entwicklung
 - Einführungs- und Änderungsmanagement
 - Wertmanagement
 - Programmsteuerung, Risiko- und Compliance-Management (GRC)
- 3.2.1: Beschreibung von Accelerate-Paketen in Ziffer 3.4 verschoben
- 3.3.1: Offlinebewertung: Option für Remotebereitstellung hinzugefügt

- 3.3.1: Onboarding Accelerator: Option für Upgradeunterstützung hinzugefügt
- 3.3.3: Problemlösungssupport (PRS): Formulierungen für Schweregrad von Vorfällen angepasst
- 3.4.3: Custom Support: Aktualisierung der Migrationsplananforderungen

Streichungen:

- 3.3.2: Ziffer „Produktumfang“ – Onlinedienste-Aktivitäten in Ziffern über SDM-Services integriert

Juli 2015

Hinzufügungen:

- 2.1: Einsatzarten der ESP Business-Ready Cloud
- 2.2.2: ESP Business-Ready Cloud-Pakete
- 2.3: ESP und Beschreibung der Services: Definierter Ansatz für geschäftsbereite Einsatzmodule
- 3.3.2: SDM-Core-Services: „Informationsservices“
- 3.8: Verantwortlichkeiten von Neukunden

Änderungen:

- 2.3.2: Beschreibungsupdates zu Enterprise Strategy-Servicemodulen
- 2.4: ESP speziell für Consultingservices
- 3.1: Pakete für erweiterte Lösungen: „mit dem Konfigurierbaren Paket verfügbar“ hinzugefügt
- 3.1: Beschreibung von Paketen mit Schwerpunkt auf Developer
- 3.3.1: Analyse-Services: – RAP as a Service Plus; Operations Services: POP
- 3.3.2: Service Delivery Management – ADM hinzugefügt
- 3.3.2: Alle Verweise auf Online Enabled-SDM-Aktivitäten in separaten Abschnitt nach SDM-Produktumfang verschoben; MIRP-Verweis entfernt; Service Review-Formulierungen hinzugefügt
- 3.4.2: Custom Support – Aktualisierung der Voraussetzungen und Beschränkungen; Informationen zu auf Partner ausgerichtete Lösungen hinzugefügt

Streichungen:

- 2.3.2: Enterprise Strategy-Servicemodule
 - Förderung des mobilen Einsatzes von Mitarbeitern
 - Modernisierung von Rechenzentren
 - Modernisierung von Datenplattformen
- 3.3.1: Analyse-Services – Programm zur Risiko- und Integritätsbewertung (Risk and Health Assessment Program, RAP)
- 3.3.3: Azure- und O365-Verweise

Januar 2015

Hinzufügungen:

- 3.5: Auf Partner ausgerichtete Lösungen

Änderungen:

- 3.4: Custom Support

Streichungen:

- 3.6: MSDN-Supportanfragen beim technischen Support als potenzielle Übertragungsquelle verfügbar

September 2014

Hinzufügungen:

- 2.3.2: Module
 - Förderung des mobilen Einsatzes von Mitarbeitern
 - Modernisierung von Rechenzentren
 - Modernisierung von Datenplattformen
- 2.4: Informationen zu Vor-Ort-Besuchen
- 3.1: Auf die Entwicklung ausgerichtete Pakete wurden hinzugefügt
- 3.2.1: Accelerate-Paket
- 3.3.1: Service „Onboarding Accelerator as an Operation“
- 3.3.2: Online Enabled-Service Delivery Management
- 3.3.3: Bei Bedarf Technischer Support für Onlinedienste

Änderungen:

- 2.0: Enterprise Architect wurde in Microsoft Architect umbenannt
- 2.3.2: Aktualisierung der Modulbeschreibungen
- 3.3.1: Services zu Prozessoptimierung und -stabilisierung wurden in Betriebsservices eingebunden
- 3.3.1: Kundendefinierte proaktive Services im Hinblick auf Betriebsservices aktualisiert
- 3.3.2: Proactive Services Maturity Review geändert in Erste Bewertung
- 3.4.4: Änderung der Definition von Premier Ultimate
- 3.6: Den Zusätzlichen Geschäftsbedingungen wurden Bestimmungen zum Quellcode hinzugefügt
- 3.6: MSDN-Supportanfragen beim technischen Support als potenzielle Übertragungsquelle verfügbar

Streichungen:

- 3.2.2: Premier Support Windows Azure (jetzt in Online Enabled-SDM inbegriffen)
- 3.4.4: Premier Support for Developers nun als Servicepaket definiert
- 3.5.2: Premier Azure Rapid Response

Juli 2014

Hinzufügungen:

- 3.3.1: Risiko- und Integritätsbewertung als Service Plus
- 3.3.1: Offlinebewertung

Änderungen:

- 3.2.1: Definition von Premier Core aktualisiert: bei „20 Stunden Problemlösungssupport“ „Bis zu“ eingefügt
- 3.3.1: Proaktive Überwachung vom Abschnitt zu den Analyse-Services zum Abschnitt zu den Services zur Prozessoptimierung (alle innerhalb Abschnitt 3.3.1) verschoben
- 3.3.2: Definition zu Service Delivery Management weiter gefasst: „oder Support Account Manager (SAM)“ eingefügt
- 3.4.2: Voraussetzungen und Annahmen zum Custom Support wurden mit zusätzlichen Informationen zur Anforderung, einen Migrationsplan vorzulegen und zu aktualisieren, aktualisiert: „Sie müssen einen Migrationsplan (mit Terminen, der Anzahl der Geräte und Hauptmeilensteinen) für Ihren Übergang auf ein unterstütztes Produktlevel vorlegen und pflegen.“
- 3.5.2: „Premier Support für Windows-Azure“ wurde umbenannt in „Premier Support für Azure“ und aus der Liste der in der „cloudbasierten Entwicklungssuite“ enthaltenen Beispielprodukte entfernt
- 3.6: „Die Zeitplanung für die Services ist von der Ressourcenverfügbarkeit abhängig“ wurde erweitert um „und Workshops können storniert werden, wenn die Mindestanzahl an Anmeldungen nicht erreicht wird“
- 3.6: Kündigungsfrist (außerhalb den USA) im Rahmen der Stornierungsrichtlinie von 30 Tagen auf 14 Tage geändert

Streichungen:

- Service zum Test des IT-Notfallplans (Recovery Execution Services) (vorherige Erwähnung in Abschnitt 3.3.1)

Oktober 2013**Änderungen:**

- 2.3.2: Roadmap zum Wert des Konzernvertrags, umbenannt in Roadmap zum Technologiewert

Streichungen:

- Enterprise Strategy Forum (vorherige Erwähnungen in Abschnitt 2.21 und 2.31)
- Strategiebesprechungen (vorherige Erwähnungen in Abschnitt 2.21 und 2.31)

© 2016 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 eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder in anderen Ländern.

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