

Microsoft Unified Service Descriptions (MUSD)

Versionsdatum: September 2026

Inhaltsverzeichnis

Microsoft Unified Service Descriptions (MUSD)	1
Microsoft Unified Overview	2
Unified Enterprise	3
Mission Critical Services	4
Value Acceleration Services	5
Detaillierte Servicebeschreibung	6
Wichtige Informationen zu Kauf und Lieferung	6
Unified Enterprise	7
Mission Critical Services (MCS)	8
Value Acceleration Services	9
Unified Cloud Operations (UCO)	12
Bezeichnungen früherer Dienste	12
Schweregrade und Reaktionsziele	15
A. Erläuterung der Schweregrade	15
B. Reaktionsziele Unified Enterprise	15
C. Reaktionsziele Mission Critical Services (MCS)	15
Anforderungen an die Leistungserbringung	17

Microsoft Unified Overview

Ein Support, der genau auf die aktuelle Situation Ihres Unternehmens zugeschnitten ist und mit ihm wächst.

Microsoft Unified ist unser Angebot für das Support- und Success-Management für Unternehmenskunden. Es bietet eine rund um die Uhr verfügbare Grundlage für Problemlösungen und das Success Management und gewährleistet so den reibungslosen Betrieb Ihrer Microsoft-Umgebung. Darüber hinaus kann es um optionale Dienste für geschäftskritische Workloads und umfassendere Transformationsprojekte erweitert werden.

Microsoft Unified beginnt mit **Unified Enterprise** als Basisdienst und lässt sich um **Mission Critical Services** sowie **Value Acceleration Services** erweitern – so haben Sie die Flexibilität, die passenden Funktionen hinzuzufügen, wenn sich Ihre geschäftlichen Anforderungen weiterentwickeln.

Informationen zum Erwerb: Microsoft Unified Services sind im Rahmen einer Microsoft-Vereinbarung („Vereinbarung“) verfügbar und können als **Prepaid- monatliches Pay-as-you-go-Abonnement (je nach Verfügbarkeit) oder als Vertragsdienst (je nach Verfügbarkeit) bezogen werden**. Der Leistungsumfang der von Ihnen ausgewählten Dienstleistungen sowie die geltenden Preise sind in Ihrem Enterprise Service-Arbeitsauftrag oder in den der Vereinbarung beigefügten ergänzenden Bedingungen („Arbeitsauftrag“) festgelegt. Informationen zu Kaufmöglichkeiten und zur Verfügbarkeit in Ihrer Region erhalten Sie von Ihrem Microsoft-Ansprechpartner.

Der Inhalt, der zuvor als Unified Support Services Description (USSD) bezeichnet wurde, wird nun als **Microsoft Unified Service Descriptions („MUSD“ oder „Service Descriptions“)** bezeichnet. Um Verwechslungen zu vermeiden, beachten Sie bitte, dass in einigen bestehenden Arbeitsaufträgen möglicherweise noch auf USSD verwiesen wird.

Diese Website enthält die Service Descriptions für Microsoft Unified-Dienste und zugehörige Angebote. Da sich unsere Dienstleistungen weiterentwickeln, werden wir diesen Inhalt möglicherweise in regelmäßigen Abständen aktualisieren. Solche Aktualisierungen führen nicht zu wesentlichen Einschränkungen oder Verringerungen der bereits erworbenen Dienstleistungen.

Frühere Versionen stehen weiterhin [hier](#) für Kunden zur Verfügung, die auf Dienste zurückgreifen müssen, die im Rahmen einer früheren Version erworben wurden.

Unified Enterprise

Rund-um-die-Uhr-Support und Success Management für Ihre Microsoft-Umgebung.

Unified Enterprise bietet Problemlösungen und Success Management rund um die Uhr, um Ihre Microsoft-Umgebung in einem einwandfreien, sicheren und ausfallsicheren Zustand zu halten. Der Service umfasst koordinierten Support bei Vorfällen und betrieblichen Problemen, proaktive Unterstützung und Transparenz. So können Sie Risiken reduzieren und die Zuverlässigkeit verbessern.

Lieferumfang

- **Problemlösung rund um die Uhr.** Erstellen und Verwalten von Supportanfragen zu jeder Zeit, um die Wiederherstellung des Betriebs zu unterstützen und Probleme bei allen unterstützten Microsoft-Technologien zu beheben.
- **Success Management Services.** Proaktive Steuerung, Planung und Koordination innerhalb von Microsoft, um die Zufriedenheit von Kunden zu stärken, die Cloud-Einführung zu beschleunigen und die KI-Transformation voranzutreiben.
- **Proaktive Integritätschecks.** Regelmäßige Überprüfungen in den Bereichen Infrastruktur, Sicherheit und Betrieb, um Risiken zu identifizieren, wiederkehrende Probleme zu reduzieren und die Zuverlässigkeit zu verbessern.
- **On-Demand-Lernen.** Selbstbestimmtes Lernen und fachliche Inhalte zum Aufbau von Kompetenzen in Ihren IT- und Betriebsteams.
- **Zugriff auf das Serviceportal.** Eine zentrale Übersicht zum Einreichen von Anfragen, zur Nachverfolgung der Bearbeitung sowie zur Überwachung der verfügbaren Dienste und der Integrität des Systems.
- **Flex Allowance.** Erhältlich im Rahmen von Prepaid-Vertragsmodellen mit festgelegter Laufzeit und anwendbar auf berechnete Dienste – darunter Mission Critical Services und Value Acceleration Services –, wie in Ihrem Arbeitsauftrag näher beschrieben. Informationen zur Anwendbarkeit und Verwendung finden Sie in den Detailed Service Descriptions.
- **Proaktive Credits.** Flexible, verbrauchsabhängige Credits, mit denen Sie auf berechnete Proactive Services zugreifen können, die Sie bei der Planung, Implementierung, Optimierung und Verbesserung Ihrer Microsoft-Umgebung unterstützen. Dieses Guthaben kann je nach Ihrem Abonnementmodell in Ihrem monatlichen Grundkontingent enthalten sein oder über die verfügbaren Kontingente verbraucht werden; gegebenenfalls kann es auch separat erworben werden. Informationen zur Anwendbarkeit und Verwendung finden Sie in den Detailed Service Descriptions.

Optionale Unified Enterprise-Add-ons:

- **Unified Enhanced Response:** Beschleunigte Bearbeitung ausgewählter Szenarien mit kritischem Schweregrad und optimierter Eskalation, um die Zeit bis zur Behebung zu verkürzen.
- **Unified Assured:** Bietet Unterstützung vor Ort, die auf die lokalen regulatorischen Anforderungen und Vorgaben zur Datenhoheit abgestimmt ist.

Hinweis zum Kauf: Hinweis zum Kauf: Unified Enterprise ist die zentrale Support-Ebene von Microsoft Unified und eine Voraussetzung für das Hinzufügen von Mission Critical Services und Value Acceleration Services.

Weitere Informationen finden Sie unter [Unified Enterprise](#)

Mission Critical Services

Für Szenarien, in denen Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und eine zeitnahe Wiederherstellung für das Unternehmen von entscheidender Bedeutung sind.

Mission Critical Services bieten eine priorisierte Bearbeitung von Vorfällen, erweiterte Eskalationsmöglichkeiten und den Einsatz von Spezialisten für geschäftskritische Produkte, Workloads und wichtige Geschäftsereignisse. So können Sie die Zeit bis zur Behebung von Problemen verkürzen und die Geschäftskontinuität bei Ausfällen und schwerwiegenden Sicherheitsvorfällen gewährleisten.

Mission Critical Service (MCS)-Angebote:

- **MCS for Azure:** Erweiterte Abdeckung kritischer Azure-Workloads, die eine schnelle Problemlösung ermöglicht, um den Dienst wiederherzustellen und die Geschäftskontinuität zu gewährleisten.
- **MCS for Microsoft Security Cloud:** Eine maßgeschneiderte Zusammenarbeit mit Microsoft Security, die Sie dabei unterstützt, Ihre wichtigsten Sicherheits-Workloads zu betreiben, zu skalieren und wiederherzustellen – mit proaktiver Beratung, fundiertem technischem Hintergrundwissen und schneller Problemlösung, sobald Probleme auftreten.
- **MCS for Microsoft 365:** Zuverlässigkeitsorientierte Abdeckung für geschäftskritische Microsoft 365-Umgebungen mit priorisierten Maßnahmen zur Behebung von Problemen, die den Produktionsbetrieb beeinträchtigen.
- **MCS for GitHub:** Vorrangiger Support für geschäftskritische Entwicklungsabläufe, einschließlich GitHub-Plattform- und Copilot-Szenarien, um sicherzustellen, dass kritische Probleme vorrangig behoben werden, damit es zu keinen Beeinträchtigungen der Entwicklungs- und Release-Zeitpläne kommt.
- **Cybersecurity Incident Response:** Bietet spezialisierte Unterstützung, um Cybervorfälle schnell zu erkennen, einzudämmen und die Folgen zu beheben. Unternehmen können so die Auswirkungen minimieren, den Betrieb wiederherstellen und ihre Widerstandsfähigkeit stärken, um künftige Vorfälle zu verhindern.
- **Threat Intelligence:** Ein Abonnementdienst, der regelmäßig Zusammenfassungen für Führungskräfte und proaktive Einblicke bereitstellt, damit Sie aufkommende Risiken besser verstehen und diese in klare, umsetzbare Maßnahmen für Ihr Unternehmen umsetzen können.

Hinweis zum Kauf: Mission Critical Services sind optional und setzen grundlegende Supportangebote wie Unified Enterprise voraus. Ihre Auswahl finden Sie in Ihrem Arbeitsauftrag.

Value Acceleration Services

Beschleunigen Sie die Ergebnisse Ihrer Microsoft-Workloads.

Value Acceleration Services unterstützen Sie dabei, vorrangige Microsoft-Workloads mithilfe von Microsoft-Fachwissen proaktiv zu planen, zu implementieren und zu optimieren, um Risiken bei der Bereitstellung zu reduzieren, die Zuverlässigkeit zu verbessern und die Amortisationszeit zu verkürzen. Die Dienste können durch eine geeignete Kombination aus digitalen Lösungen, Automatisierung und Microsoft-Experten bereitgestellt werden – je nachdem, was Ihre Ziele am besten unterstützt.

Value Acceleration Service-Angebote

Wählen Sie ein oder mehrere Angebote aus, je nach Ihren vorrangigen Arbeitslasten und den gewünschten Ergebnissen.

Designated Engineering (DE)

DE ist ein zeitlich begrenztes Projekt, das im Vorfeld festgelegt wurde und sich auf einen einzigen vorrangigen Workload konzentriert. Es unterstützt Sie mit klarer technischer Anleitung und Hilfe bei der Umsetzung dabei, die Zuverlässigkeit, Betriebsbereitschaft und Akzeptanz dieser Workload zu verbessern und schneller voranzukommen. Typische Aktivitäten sind die Bestandsaufnahme der aktuellen Situation, die Abstimmung eines Vorgehens, die Unterstützung bei der Umsetzung oder Optimierung sowie die Stärkung Ihrer Teams durch gezielten Wissenstransfer.

Enhanced Designated Engineering (EDE)

EDE ist ein fortlaufendes Projekt, das Ihnen dabei hilft, Ergebnisse bei vorrangigen Microsoft-Workloads zu erzielen und aufrechtzuerhalten. Der Schwerpunkt liegt auf der Verbesserung der Zuverlässigkeit, der Beschleunigung der Einführung sowie der Reduzierung technischer und betrieblicher Risiken, wobei gleichzeitig sichergestellt wird, dass technische Lösungen im Einklang mit den geschäftlichen Prioritäten konzipiert und umgesetzt werden.

EDE bietet:

- Kontinuierliche Abstimmung der Technologie auf die Unternehmensziele
- Proaktive Erkennung und Minderung von Betriebs- und Lieferrisiken
- Beschleunigung der Bereitstellung, Einführung und Optimierung über alle Workloads hinweg
- Kontinuierliche Verbesserung der Zuverlässigkeit, Leistung und Sicherheitslage
- Unterstützung bei der Lösungsarchitektur

Hinweis zum Kauf: Value Acceleration Services sind optional und setzen grundlegende Supportangebote wie Unified Enterprise voraus. Ihre Auswahl ist finden Sie in Ihrem Arbeitsauftrag.

Detaillierte Servicebeschreibung

In den Detailed Services Descriptions erfahren Sie, welche Leistungen im Rahmen der einzelnen Microsoft Unified-Angebote enthalten sind. Diese bieten einen klaren Überblick über die enthaltenen Dienste, optionale Add-ons und die wichtigsten Bereitstellungsbedingungen.

Hinweis: In Ihrem Arbeitsauftrag werden möglicherweise Servicenamen aus früheren Versionen dieser Service Descriptions verwendet. In dieser webbasierten Umgebung werden diese Services möglicherweise unter aktualisierten Angebotsnamen oder in neuen Gruppierungen angezeigt. Die entsprechenden Abschnitte finden Sie anhand der nachstehenden Tabelle mit den früheren Servicenamen. In Ihrem Arbeitsauftrag sind die erworbenen Dienstleistungen, Mengen/Stunden, der Umfang, die berechtigten Aktivitäten und/oder etwaige Voraussetzungen festgelegt.

Wichtige Informationen zu Kauf und Lieferung

Flex Allowance

Flex Allowance ist nur bei Prepaid-Kaufmodellen verfügbar. Es handelt sich dabei um einen Teil Ihres Prepaid-Guthabens, den Sie für berechnete Dienste verwenden können.

- Im Arbeitsauftrag zugewiesen
- Flex Allowance-Beträge, die bei der Ausführung des Arbeitsauftrags nicht zugewiesen wurden, verfallen
- Muss innerhalb der geltenden jährlichen Laufzeit zugewiesen und genutzt werden
- Bei Custom Proactive können bis zu 20 % der Flex Allowance oder 50.000 US-Dollar – je nachdem, welcher Betrag höher ist – auf berechnete Leistungen angerechnet werden
- Berechnete Dienste können gegen andere berechnete Dienste eingetauscht werden, vorbehaltlich der Verfügbarkeit und der Zustimmung von Microsoft

Proaktive Credits

Proaktive Credits sind Credits, die zur Nutzung berechneter Dienste verwendet werden. Sie können im Rahmen Ihres Kaufmodells erworben werden und sind je nach der Struktur Ihrer Leistungen im Arbeitsauftrag auch als Add-ons oder über das verfügbare Flex Allowance erhältlich.

Pay-as-you-go- und Vertragsmodelle:

- Werden im Laufe der Zeit auf Basis Ihrer monatlichen Supportgebühren gutgeschrieben
- Werden auf der Ebene der Abrechnungsprofile erfasst und zu den aktuellen Service-Tarifen angewendet
- Nicht auf andere Abrechnungsprofile übertragbar
- Können eine anfängliche Zuteilung gemäß den Angaben im Arbeitsauftrag sowie anschließende laufende Abrechnungen beinhalten
- Für Leistungen, die das verfügbare Guthaben übersteigen, können zusätzliche Zahlungen oder Credits erforderlich sein, vorbehaltlich der Programmbedingungen und der Mindestumsatzanforderungen
- Als Add-on erworbene proaktive Credits müssen gemäß den üblichen Lieferrichtlinien innerhalb von zwölf (12) Monaten bereitgestellt werden. Damit die Lieferung erfolgen kann, muss ein Kunde außerdem über einen aktiven grundlegenden Support-Arbeitsauftrag verfügen.
- Bei Stornierung des Arbeitsauftrags für den grundlegenden Support gilt eine Wartezeit von 12 Monaten, bevor bei Erteilung eines neuen Arbeitsauftrags Anspruch auf proaktive Credits besteht.

Prepaid-Kaufmodelle: Können im Rahmen Ihrer Flex Allowance und vorbehaltlich der geltenden Grenzen finanziert werden.

Mehrländerkonzepte (sofern zutreffend)

Die Unterstützung für mehrere Länder gilt, wenn Ihr Arbeitsauftrag Unified Enterprise in mehr als einem Land oder einer Region umfasst. Damit erhalten Sie die im Arbeitsauftrag genannten Leistungen für die dort angegebenen Standorte, wobei lokale Anforderungen wie Sprache, Zeitzone und Verfügbarkeit im jeweiligen Land berücksichtigt werden. In Ihrem Arbeitsauftrag sind die abgedeckten Standorte, die Art der Leistungserbringung an den einzelnen Standorten und etwaige standortspezifische Einschränkungen bzw. Austauschregeln festgelegt.

Unified Enterprise

Unified Enterprise bietet grundlegende Support- und Success-Management-Funktionen, die von Kunden täglich genutzt werden. Es umfasst reaktiven Support für unterstützte Microsoft-Produkte und beinhaltet den Zugriff auf Tools für Success Management und digitale Ressourcen.

Service (inklusive)	Im Lieferumfang enthalten	Ansatz / Hinweise
Problem Resolution Support	Fallbasierte Problembehandlung zur Wiederherstellung des Betriebs und zur Lösung technischer Probleme.	Eröffnen Sie eine Supportanfrage online oder telefonisch, um ein Problem zu beheben oder eine Problembehandlung durchzuführen; die angestrebten Antwortzeiten richten sich nach dem Schweregrad.
Reactive Support Management	Eine koordinierte Überwachung, um eine zeitnahe und qualitativ hochwertige Lösung von Vorfällen zu gewährleisten.	Die Einbindung durch Microsoft erfolgt bei Bedarf im Rahmen des Fallmanagements.
Success Management Services	Bieten proaktive Steuerung, Planung und Koordination auf Microsoft-Ebene, um die Integrität von Kunden zu stärken, die Cloud-Einführung zu beschleunigen und die KI-Transformation voranzutreiben. Umfasst das Service Delivery Management.	Die Bereitstellung basiert auf einer gemeinsamen Planung und vereinbarten Prioritäten. Die Dienstleistungen können sich im Laufe der Zeit weiterentwickeln, um sie an die Bedürfnisse von Kunden sowie an die Angebote von Microsoft und die Verfügbarkeit der Dienste anzupassen.
Incident Management Services	Strukturiertes Incident Management zur Risikominderung und Problemlösung mit kontinuierlicher Transparenz hinsichtlich Status und Fortschritt.	Erstellung einer Supportanfrage über die üblichen Kanäle. Vorfälle durchlaufen einen standardisierten Supportprozess; bei komplexen Szenarien kann eine zusätzliche Koordination erforderlich sein.
Integrated Technology Support	Koordinierte Behebung von Vorfällen durch Microsoft und ausgewählte Technologiepartner, um die Zeit bis zur Lösung für unterstützte Technologien und Dienste zu verkürzen.	Microsoft bindet Kunden bei Bedarf ein. Eine Unterstützung bei der Steuerung kann bei technologieübergreifenden Problemen, bei der Abstimmung zwischen mehreren Beteiligten oder bei Vorfällen, deren Behebung voraussichtlich mehrere Tage in Anspruch nehmen wird, beantragt werden.
On-Demand-Lernen	Selbstbestimmtes Training und fachliche Inhalte zum Aufbau von Kompetenzen in Ihren Teams.	Zugriff über die verfügbaren digitalen Lernressourcen.
On-Demand-Integritätsbewertung	On-Demand-Bewertungen und proaktive Integritätsprüfungen zur Ermittlung von Risiken und zur Empfehlung von Verbesserungsmaßnahmen.	Die Bewertungen erfolgen im Selbstbedienungsmodus über das Engaged Center.

Optionale Unified Enterprise-Add-ons (optional; Umfang und Voraussetzungen sind in Ihrem Arbeitsauftrag definiert)

Optionale Add-Ons	Im Lieferumfang enthalten	Ansatz / Hinweise
Unified Assured	Bietet gegebenenfalls Geofencing und/oder landesinterne Unterstützung für Kunden aus dem kommerziellen und öffentlichen Sektor, die erhöhten Anforderungen hinsichtlich Souveränität und Regulierung unterliegen.	Sie erhalten Unified Enterprise für alle Supportinteraktionen, die im Bereich abgedeckt sind. Der einzige Unterschied besteht darin, dass der Support gegebenenfalls aus der erforderlichen Region bereitgestellt wird.
Unified Enhanced Response	Beschleunigte Bearbeitung von Vorfällen bei ausgewählten Szenarien mit kritischem Schweregrad für die Dienstleistungen im Leistungsumfang.	Erstellung einer Supportanfrage über die unterstützten Kanäle.

Mission Critical Services (MCS)

Mission Critical Services sind optionale Add-ons für Plattformen, Workloads und Ereignisse, bei denen Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und schnelle Wiederherstellung geschäftskritisch sind. Sie umfassen eine priorisierte Bearbeitung von Vorfällen, eine verstärkte Eskalation sowie den Einsatz von Spezialisten. Der Arbeitsauftrag legt die konkreten Angebote, den Umfang und/oder etwaige Voraussetzungen fest. Weitere Informationen finden Sie im [MCS-Anhang](#).

Angebot	Im Lieferumfang enthalten	Ansatz / Hinweise
MCS for Azure Platform / Platform Plus	Vorrangiger Support für Azure-Produktionsumgebungen mit schnellerer Eskalation bei Bedarf.	Einmaliges Onboarding; anschließend können Sie über das Portal, per Telefon oder Chat Supportanfragen für die im Leistungsumfang enthaltenen Azure-Dienste einreichen.
MCS for Azure Workload / Workload Plus / Companion	Maßgeschneiderter, präventiver und priorisierter Support bei Störungen, um die Zuverlässigkeit einer definierten, geschäftskritischen Azure-Workload oder -Anwendung in der Produktion zu erhöhen.	Der abgedeckte Workload ist im Arbeitsauftrag festgelegt. Während des Onboardings stimmen sich Microsoft und der Kunde über Zuverlässigkeitsziele ab, bewerten wesentliche Risiken und legen einen Plan zur Risikominderung fest. Melden von Vorfällen über die unterstützten Azure-Kanäle für den abgedeckten Workload.
MCS for Azure Events / Events Plus	Zeitgebundene, priorisierte Unterstützung für geplante, besonders wichtige Geschäftsevents, einschließlich der Vorbereitung vor dem Event und der Betreuung während des gesamten Eventzeitraums	Planen Sie das Event im Voraus; erhalten Sie Betreuung während des vereinbarten Eventzeitraums.
MCS for Microsoft Security Cloud	Priorisierte Unterstützung bei besonders schwerwiegenden Sicherheitsvorfällen für alle Microsoft-Sicherheitsprodukte im Leistungsumfang.	Erstellung von Sicherheitsvorfällen über die unterstützten Kanäle.

MCS for Microsoft 365	Priorisierter Support für geschäftskritische Microsoft 365-Produktionsumgebungen mit schnellerer Eskalation bei Bedarf.	Meldung von Vorfällen über die Microsoft 365-Supportkanäle für die Dienstleistungen im Leistungsumfang.
MCS for GitHub	Prioritätssupport für geschäftskritische GitHub-Workflows, einschließlich Plattform- und Copilot-Szenarien (sofern berechtigt)	Wenden Sie sich an den GitHub-Support, wie im Arbeitsauftrag festgelegt; es gelten die Nutzungsbedingungen von GitHub.
Support für Mission Critical	Vorbeugende, umfassende Unterstützung für eine definierte, geschäftskritische Lösung zur Risikominderung und Verbesserung der Einsatzbereitschaft.	Bereitstellung über ein vereinbartes Engagement-Modell.
Cybersecurity Incident Response	End-to-End-Unterstützung bei der Untersuchung, Eindämmung, Behebung und Wiederherstellung nach Cybervorfällen bei gleichzeitiger Minimierung der Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.	Wenden Sie sich an Ihren Microsoft-Kundenbetreuer oder eröffnen Sie einen Supportfall, um im Falle eines Sicherheitsvorfalls umgehend fachkundige Unterstützung für die Untersuchung, Eindämmung und Wiederherstellung zu erhalten.
Threat Intelligence:	Bietet monatliche Sicherheitsbriefings und Warnmeldungen, die auf Ihre Branche, Ihre Region und Ihr Sicherheitsumfeld zugeschnitten sind, sowie praktische Empfehlungen, die Ihnen helfen, neue Risiken einzuschätzen und darauf zu reagieren.	Wenden Sie sich an Ihre zuständigen Ansprechpartner für Microsoft-Sicherheit. Für Briefings und Folgeaktivitäten ist die Teilnahme von Kunden erforderlich.

Value Acceleration Services

Value Acceleration Services sind optionale Add-ons, die Microsoft-Fachwissen bereitstellen, um Kunden bei der Planung, Implementierung, Optimierung und dem Betrieb vorrangiger Workloads zu unterstützen. Die Angebote werden als festgelegte Leistungsumfänge oder Stunden (pro Arbeitsauftrag) erworben und durch eine geeignete Kombination aus Microsoft-Experten, digitalen Erfahrungen sowie KI und Automatisierung bereitgestellt. Bei Kunden mit Standorten in mehreren Ländern können im Rahmen der Vertragsgestaltung und der Planung der Leistungserbringung bestimmte Ressourcen (z. B. EDE) einem bestimmten Supportstandort zugewiesen werden, wie im Arbeitsauftrag näher beschrieben.

Engagement-Modelle beschreiben, wie bestimmte Value Acceleration Services bereitgestellt werden. Sie definieren die Art der technischen Unterstützung, die je nach erforderlichem Kontinuitätsgrad, Umfang und Reaktionsfähigkeit bereitgestellt wird.

Angebot	Im Lieferumfang enthalten	Ansatz / Hinweise
Designated Engineering (DE)	Zeitlich begrenzte technische Unterstützung für ein definiertes, vorrangiges Arbeitspensum zur Verbesserung der Einsatzbereitschaft, der Implementierungsqualität und der Zuverlässigkeit	Erhältlich als vorab festgelegtes Projekt für eine bestimmte Workload oder ein bestimmtes Ergebnis. Umfang, Dauer und zu erbringende Leistungen sind im Arbeitsauftrag festgelegt.

Enhanced Designated Engineering (EDE)	Kontinuierliche technische Unterstützung zur Verbesserung der Zuverlässigkeit, zur Risikominimierung und zur Beschleunigung der Einführung und Optimierung vorrangiger Workloads.	Bereitgestellt im Rahmen eines laufenden Engagement-Modells. Abdeckung, zugewiesene Ressourcen, Taktfrequenz und unterstützte Arbeitslasten sind im Arbeitsauftrag festgelegt.
Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE)	Technischer Support mit dem Schwerpunkt, die Untersuchung und Behebung von reaktiven Vorfällen im Zusammenhang mit ausgewählten Produkten oder Workloads zu beschleunigen.	Wird verwendet, wenn zusätzlicher technischer Support für reaktive Szenarien erworben wird. Der Produktumfang, das Abdeckungsmodell und die Voraussetzungen sind im Arbeitsauftrag festgelegt.
Support Technology Advisor	Maßgeschneiderte Bewertung, Planung und Empfehlungen, die auf Ihre Ziele in Bezug auf Supportfähigkeit, Betrieb und Zuverlässigkeit abgestimmt sind.	Die Bereitstellung erfolgt auf der Grundlage des vereinbarten Beratungsumfangs. Die Maßnahmen, der Zeitplan und die erwarteten Ergebnisse sind im Arbeitsauftrag festgelegt.

Proactive Services beschreiben die Arten von Leistungen, die Sie im Rahmen von Value Acceleration Services erwerben können, wie beispielsweise Planungs-, Implementierungs-, Bewertungs-, Optimierungs- und Fortbildungsservices. Für den Erwerb von Proactive Services benötigen Sie kein Engagement-Modell. Je nach Dienstleistung und Umfang der von Ihnen benötigten Unterstützung können die Proactive Services entweder einzeln erworben oder im Rahmen eines Vertragsmodells wie DE oder EDE bereitgestellt werden.

Kategorie	Proactive Services	Im Lieferumfang enthalten	Ansatz / Hinweise
Planung	Proof of Concept	Ein kurzes, faktenbasiertes Projekt zur Validierung eines Lösungsansatzes und der technischen Machbarkeit.	Erhältlich als bestimmtes Projekt oder gemäß dem im Arbeitsauftrag festgelegten Umfang; wird häufig in der frühen Planungs- oder Entscheidungsphase eingesetzt.
	Architecture Services	Unterstützung der Architektur bei der Umsetzung von Geschäftsanforderungen in ein empfohlenes technisches Design.	Wird als Beratungs- oder Designauftrag mit festgelegten Rahmenbedingungen erbracht. Die konkreten Schwerpunkte und Ergebnisse sind im Arbeitsauftrag festgelegt.
Implementierung	Onboarding Services	Beschleunigen Sie die Bereitstellung, Migration oder Aktualisierung von Microsoft-Lösungen durch eine strukturierte Implementierungsbegleitung, einschließlich der Überwachung der Lösungsbereitstellung und der Unterstützung bei der Identifizierung und Beseitigung technischer Hindernisse.	Erhältlich für einen festgelegten Implementierungsumfang oder, je nach Anwendbarkeit, im Rahmen eines Engagement-Modells wie DE oder EDE.

Wartung	Assessment and Improvement Services	Bewerten Sie Ihre Fähigkeiten und Ihre Umgebung anhand bewährter Methoden. Ermitteln Sie Risiken und legen Sie Prioritäten für Maßnahmen fest, um Effektivität, Sicherheit, Zuverlässigkeit und Leistung zu verbessern.	Kann automatisierte oder von Experten durchgeführte Bewertungen umfassen. Umfang, Tools und Folgemaßnahmen hängen vom erworbenen Service ab.
Optimierung	Adoption Services	Unterstützung bei der Planung und Umsetzung von Einführungsmaßnahmen zur Verbesserung der Nutzung und der Ergebnisse bei vorrangigen Workloads.	Erhältlich als Dienstleistung mit festgelegtem Umfang oder im Rahmen eines umfassenderen Engagement-Modells, je nach Umfang des benötigten Supports.
	Security Services	Unterstützung zur Verbesserung der Sicherheitslage für alle Microsoft-Sicherheitslösungen.	Der Kauf erfolgt auf der Grundlage der jeweiligen Workloads oder des jeweiligen Szenarios.
	Custom Proactive Services	Kundenorientierte, proaktive Projekte für berechnete Aktivitäten, die nicht anderweitig aufgeführt sind.	Der Umfang und die berechneten Aktivitäten sind im Arbeitsauftrag festgelegt.
Weiterbildung	Education Services	Schulungen zur Verbesserung der technischen und betrieblichen Kompetenzen Ihrer Teams, darunter beispielsweise Hackathons, Informationsveranstaltungen zu technischen Neuerungen, Chalk Talks und Workshops.	Erhältlich als einzelne Dienstleistungen oder als Teil eines umfassenderen Auftrags, je nach gewählter Dienstleistung und Bereitstellungsmodell.

Reactive Services ist ein zusätzliches Support-Management für reaktive Vorfälle, bei denen ein höherer Koordinations- oder Überwachungsaufwand erforderlich ist, als im Basisangebot vorgesehen ist.

Kategorie	Reactive Services	Im Lieferumfang enthalten	Ansatz / Hinweise
Reactive Support	Additional Reactive Support Management	Zusätzlicher Support im Bereich des reaktiven Managements, wenn ein höherer Koordinations- oder Überwachungsaufwand erforderlich ist, als im Basisangebot enthalten ist.	Erhältlich als Add-on-Service für bestimmte Szenarien. Der Umfang, die Erwartungen hinsichtlich der Abdeckung und die Vorgehensweise bei der Zusammenarbeit sind im Arbeitsauftrag festgelegt.

Unified Cloud Operations (UCO)

Unified Cloud Operations bietet spezialisierten Support und Maßnahmen zur Sicherstellung des Erfolgs für Kunden, die umfangreiche Azure-Anwendungen einsetzen. Es vereint proaktive Begleitung, beratende Unterstützung und fortschrittliche Incident-Response-Maßnahmen, um die Zuverlässigkeit, Leistung und Betriebskontinuität in Ihrer gesamten Azure-Umgebung zu verbessern.

Service (inklusive)	Im Lieferumfang enthalten	Ansatz / Hinweise
Cloud-Erfolg in großem Maßstab	Unterstützung bei der Architektur und Kapazitätsplanung zur effektiven Konzeption, Skalierung und zum Betrieb von Azure-Umgebungen.	Dies erfolgt im Rahmen fortlaufender Beratungs- und Planungsmaßnahmen, die auf Ihre Azure-Strategie und Ihre Wachstumsroadmap abgestimmt sind.
Advisory Operations Services	Unterstützung beim Onboarding, bei Design-Reviews und bei der Einsatzbereitschaft, um die Entwicklungsgeschwindigkeit zu steigern und die Nutzung der Plattform zu fördern.	Nehmen Sie im Rahmen von geplanten Sitzungen und in Zusammenarbeit mit den technischen Experten von Microsoft sowie Ihrem Ansprechpartner im Success Management teil.
Planung zur Lösungsoptimierung	Laufende Empfehlungen zur Verbesserung der Leistung, Zuverlässigkeit und betrieblichen Effizienz Ihrer Anwendungen.	Diese werden im Rahmen regelmäßiger Überprüfungen, Planungssitzungen und Folgemaßnahmen bereitgestellt, die auf die Anforderungen Ihrer Umgebung abgestimmt sind.
Azure: Qualität und Zuverlässigkeit	Erweiterter reaktiver Support mit vorrangigem Zugriff und schnellerer Lösung bei kritischen Azure-Vorfällen.	Reichen Sie Vorfälle über die üblichen Supportkanäle ein; für die im Leistungsumfang enthaltenen Dienste gilt eine beschleunigte Reaktions- und Eskalationszeit.
Success Management Services	Zentrale Koordinationsstelle für die Planung, Priorisierung und Nachverfolgung Ihrer gesamten Azure-Support-Erfahrung.	Die Bereitstellung erfolgt in vereinbarten Abständen.

Bezeichnungen früherer Dienste

In einigen Arbeitsaufträgen werden Servicenamen aus früheren Versionen genannt. Die nachstehende Tabelle ordnet gängige Bezeichnungen aus früheren Versionen den entsprechenden Stellen in dieser Version zu, an denen die Dienste beschrieben werden.

Frühere Bezeichnung (Arbeitsauftrag / frühere Version)	Nun beschrieben unter	In dieser Version zu finden
Foundational Services / Base Package	Unified Enterprise	Detaillierte Servicebeschreibung → Unified Enterprise
Proactive Services	Value Acceleration Services	Detaillierte Servicebeschreibung → Value Acceleration

Planning Services	Value Acceleration Services	Detailed Service Descriptions → Value Acceleration Services (Kategorie „Planung“)
Implementation Services	Value Acceleration Services	Detailed Service Descriptions → Value Acceleration Services (Kategorie „Implementierung“)
Maintenance Services	Value Acceleration Services	Detailed Service Descriptions → Value Acceleration Services (Kategorie „Wartung“)
Education Services	Value Acceleration Services (und Unified Enterprise für integrierte Lernangebote)	Detailed Services Descriptions → Value Acceleration Services (Kategorie „Weiterbildung“) für ergänzende Weiterbildungsangebote; Detailed Services Descriptions → Unified Enterprise Services → On-Demand-Lernen für integrierte Lernangebote (einschließlich On-Demand-Weiterbildung und Webcasts)
Enhanced Solutions	Value Acceleration Services	Detaillierte Servicebeschreibung → Value Acceleration
Optimization Services	Value Acceleration Services	Detailed Service Descriptions → Value Acceleration Services (Kategorie „Optimierung“)
Adoption Services	Value Acceleration Services	Detailed Service Descriptions → Value Acceleration Services (Kategorie „Optimierung“)
Development Focused Services (DevOps Capability Assessment, Development Support Assistance, Developer Platform Advisory)	Value Acceleration Services	Detailed Service Descriptions → Value Acceleration Services (Kategorie „Optimierung“)
IT Service Management	Value Acceleration Services	Detailed Service Descriptions → Value Acceleration Services (Kategorie „Optimierung“)
Security Services	Value Acceleration Services	Detailed Service Descriptions → Value Acceleration Services (Kategorie „Optimierung“)
Support Technology Advisor	Value Acceleration Services	Detailed Service Descriptions → Value Acceleration Services (Kategorie „Optimierung“)
Custom Proactive Services	Value Acceleration Services	Detailed Service Descriptions → Value Acceleration Services (Kategorie „Optimierung“)

Reactive Support Management	Unified Enterprise Services	Detailed Service Descriptions → Unified Enterprise Services (einschließlich Leistungstabelle)
Service Delivery Management	Success Management Services	Detailed Service Descriptions → Unified Enterprise Services (einschließlich Leistungstabelle)
Unified Enhanced Response (UER)	Optionales Unified Enterprise-Add-on	Detailed Service Descriptions → Unified Enterprise Services – Optionales Unified Enterprise-Add-on
Microsoft Cybersecurity Incident Response (MSCIR)	Mission Critical Services	Detailed Services Descriptions → Mission Critical Services → Optionale Mission-Critical-Add-ons (aufgeführt als Cybersecurity Incident Response)

Schweregrade und Reaktionsziele

„Schweregrade und Reaktionsziele“ erläutert, wie die Schweregrade definiert sind und welche anfänglichen Reaktionsziele für die von Ihnen erworbenen Dienste gelten. Beginnen Sie mit den Definitionen der Schweregrade und sehen Sie sich anschließend die Tabellen mit den Reaktionszielen für die für Sie geltenden Unified Enterprise- und Mission Critical Services an.

A. Erläuterung der Schweregrade

Schweregrad	Geschäftliche Auswirkungen	Klassische Situation
Schweregrad 1	Ausfall eines kritischen Geschäftssystems; Geschäftsbetrieb gefährdet.	Vollständiger Ausfall einer geschäftskritischen Anwendung oder Lösung; erfordert sofortige Maßnahmen.
Schweregrad A	Beeinträchtigung eines geschäftskritischen Systems.	Erheblicher Ausfall oder erhebliche Beeinträchtigung von Diensten; dringende Maßnahmen erforderlich.
Schweregrad B	Mäßige Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.	Mäßiger Verlust oder Beeinträchtigung; die Arbeit kann in eingeschränktem Umfang angemessen fortgesetzt werden.
Schweregrad C	Geringe Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.	Weitgehend funktionsfähig mit geringfügigen oder keinen Beeinträchtigungen.

B. Reaktionsziele Unified Enterprise

Schweregrad	Anfängliches Ziel für die Erstreaktion	Hinweise
Schweregrad 1	Azure-Komponenten: höchstens 15 Minuten; alle anderen Produkte/Dienste: höchstens 1 Stunde (höchstens 30 Minuten bei Unified Enhanced Response (UER)).	Kontinuierlicher Einsatz rund um die Uhr; Eskalation je nach Schweregrad.
Schweregrad A	höchstens 1 Stunde (höchstens 30 Minuten bei Unified Enhanced Response (UER)).	Kontinuierlicher Einsatz rund um die Uhr; Eskalation je nach Schweregrad.
Schweregrad B	Höchstens 2 Stunden.	Standardmäßig während der Geschäftszeiten; Kunden können einen Rund-um-die-Uhr-Service anfordern, sofern dieser verfügbar und anwendbar ist.
Schweregrad C	Höchstens 4 Stunden.	Einsatz während der Geschäftszeiten.

Wichtige Hinweise: Die angegebenen Reaktionsziele sind anfängliche Reaktionsziele. Die aufgeführten Ziele für die anfängliche Reaktionszeit der Azure-Komponenten gelten nicht für US-Behörden-Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Communication Services, Abrechnungs- und Abonnementverwaltung, Azure Media Services, Azure Stack, Testbasis für M365, Microsoft Mesh und Universal Print. Wenn ein Rund-um-die-Uhr-Einsatz erforderlich ist, sind Kunden angehalten, angemessene Ressourcen bereitzustellen und zeitnah zu reagieren. Der Support während der Geschäftszeiten wird, sofern nicht anders angegeben, zu den örtlichen Geschäftszeiten erbracht.

C. Reaktionsziele Mission Critical Services (MCS)

Angebot	Schweregrade	Anfängliches Ziel für die Erstreaktion
---------	--------------	--

MCS for Azure Platform / Platform Plus	Schweregrade Sev 1 / Sev A	Höchstens 15 Minuten.
MCS for Azure Events / Events Plus	Schweregrade Sev 1 / Sev A	Höchstens 15 Minuten.
MCS for Microsoft Security Cloud	Schweregrade Sev 1 / Sev A	Höchstens 15 Minuten.
MCS for Microsoft 365	Schweregrade Sev 1 / Sev A	Höchstens 30 Minuten.
Support für Mission Critical	Schweregrade Sev 1 / Sev A	Höchstens 30 Minuten.

Wichtige Hinweise: Die angezeigten Reaktionsziele sind die anfänglichen Reaktionsziele für die jeweilige erworbene Dienstleistung. Der Umfang, die enthaltenen Produkte, Ausnahmen und etwaige sprachliche oder liefertechnische Einschränkungen sind im jeweiligen Arbeitsauftrag festgelegt. Wenn ein Rund-um-die-Uhr-Einsatz erforderlich ist, sind Kunden angehalten, angemessene Ressourcen bereitzustellen und zeitnah zu reagieren. Eventbasierte Dienste gelten ausschließlich während des vereinbarten Eventzeitraums. Nur für den Support für Mission Critical sind die Schweregrade Sev 1 und Sev A finanziell abgesichert, wie im jeweiligen Arbeitsauftrag festgelegt.

Anforderungen an die Leistungserbringung

In den Anforderungen an die Leistungserbringung werden die wesentlichen Bedingungen für die Leistungserbringung sowie die Pflichten von Kunden im Zusammenhang mit Microsoft Unified beschrieben. Sie stellen keine Änderung der Vereinbarung dar. Sollten Unstimmigkeiten zwischen dieser Service Description, der Vereinbarung und dem Arbeitsauftrag bestehen, sind die Vereinbarung und der Arbeitsauftrag maßgebend. Die Nichteinhaltung der geltenden Voraussetzungen kann die Leistungserbringung verzögern, einschränken oder verhindern. Die rechtlichen Bestimmungen für die Core Professional Services sind in der Vereinbarung bzw. in den Microsoft-Produktbedingungen (Professional Services) enthalten. Die Bestimmungen zum Datenschutz und zur Sicherheit von Daten zu professionellen Dienstleistungen sind im Datenschutz-Zusatz für Microsoft-Produkte und -Dienste („DPA“) festgelegt.

Verantwortlichkeiten des Kunden

Um Microsoft bei der effektiven Bereitstellung von Microsoft Unified zu unterstützen, ist der Kunde dafür verantwortlich, die für die Bereitstellung erforderlichen Ansprechpartner, Zugriffsrechte, Informationen und eine angemessene Zusammenarbeit bereitzustellen. Wenn diese Voraussetzungen nicht erfüllt sind, kann es zu Verzögerungen, Einschränkungen oder einer Nichtbereitstellung der Dienste kommen.

- **Kontakte.** Stellen Sie sicher, dass die aktuellen Ansprechpartner für Support und Dienstleistungen (einschließlich eines Support Service Admins sofern erforderlich) auf dem neuesten Stand sind, und informieren Sie Microsoft unverzüglich über Änderungen dieser Ansprechpartner.
- **Zugriff und Informationen.** Stellen Sie zeitnah Zugriff, Berechtigungen und Diagnoseinformationen bereit, die für die Problembehandlung oder die Erbringung von Dienstleistungen erforderlich sind (einschließlich Fernzugriff, sofern der Kunde diesem zustimmt).
- **Teilnahme.** Nehmen Sie im Rahmen angemessener Anforderungen an Maßnahmen zur Problembehandlung und zur Bereitstellung teil (beispielsweise bei der Abstimmung des Umfangs, der Bereitstellung von Protokollen, der Reproduktion von Problemen, der Erfassung von Fällen und der Teilnahme an geplanten Sitzungen).
- **Umgebungsvorbereitung.** Warten Sie die unterstützten Konfigurationen sowie die erforderlichen Abonnements, Mandanten und Administratorrollen, die für den Zugriff auf die erworbenen Dienste und deren Nutzung notwendig sind.

Lieferbedingungen (sofern im Arbeitsauftrag nichts anderes angegeben ist)

- **Lieferart.** Die Dienstleistungen werden aus der Ferne erbracht, sofern im Arbeitsauftrag nichts anderes angegeben ist.
- **Unterstützte Produkte.** Der Support gilt für kommerziell veröffentlichte, allgemein verfügbare Microsoft-Produkte und Online-Dienste, die Kunden gemäß der Vereinbarung, dem Arbeitsauftrag und den geltenden Microsoft-Produktbedingungen erworben haben.
- **Vorab- und Pilotangebote:** Microsoft stellt gelegentlich Vorabversionen, Beta-Versionen oder andere Pilotangebote zur Verfügung. Ihre Teilnahme ist freiwillig. Die Verfügbarkeit variiert je nach Angebot und Standort, und nicht alle Angebote stehen allen Kunden zur Verfügung. Die Teilnahme an diesen Angeboten kann zusätzlichen Bedingungen unterliegen.
- **Sprache.** Sofern nicht anders angegeben, werden die Dienstleistungen in der Regel auf Englisch erbracht; je nach Standort und Verfügbarkeit der Ressourcen können möglicherweise weitere Sprachen angeboten werden.
- **Remotezugriff und Daten zu professionellen Dienstleistungen.** Sofern der Kunde dies autorisiert, kann Microsoft auf Wunsch Fernzugriffsmethoden nutzen und auf Diagnoseinformationen zugreifen, um die Problembehandlung durchzuführen oder vereinbarte Dienstleistungen zu erbringen. Die Bestimmungen zum Datenschutz und zur Sicherheit von Daten zu professionellen Dienstleistungen sind in der DPA festgelegt.

Terminplanung, Änderungen und Ablauf (durch Arbeitsauftrag gesteuert)

- **Terminplanung.** Die Terminplanung hängt von der Verfügbarkeit der Microsoft-Ressourcen ab und erfordert für bestimmte Aktivitäten möglicherweise eine rechtzeitige Vorankündigung (beispielsweise für Workshops oder Bereitstellungen vor Ort, sofern zutreffend).
- **Änderungen und Stornierungen.** Sobald ein Liefertermin festgelegt wurde, gelten für Änderungen oder Stornierungen – einschließlich Änderungen des vereinbarten Umfangs, der Dienstleistung, der Strategie oder des Liefertermins – die folgenden Bestimmungen: Bei Anfragen, die mindestens 14 Kalendertage vor dem vereinbarten Termin eingehen, erhalten Sie eine vollständige Rückerstattung; Bei Anfragen, die 6 bis 13 Kalendertage vor dem vereinbarten Termin gestellt werden, fällt eine nicht erstattungsfähige Gebühr in Höhe von 50 % der Dienstleistungskosten an; und bei Anfragen, die 5 Kalendertage oder weniger vor dem vereinbarten Termin gestellt werden, fallen die gesamten Dienstleistungskosten an. Bitte benachrichtigen Sie Microsoft so früh wie möglich.

- **Verwendung während der Laufzeit.** Die Dienstleistungen sind für die im Arbeitsauftrag angegebene Laufzeit vorgesehen und sollen in diesem Zeitraum in Anspruch genommen werden. Sofern nicht anders angegeben, verfallen nicht in Anspruch genommene Leistungen am Ende dieser Laufzeit.

Bestellabhängigkeiten und Austausch

- **Foundational Services-Anforderung.** Ein aktiver Basisdienst (früher als Basispaket bezeichnet) Ein Arbeitsauftrag wie beispielsweise Unified Enterprise ist erforderlich, um zusätzliche Dienste zu erwerben und fortzuführen, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben. Sollte Ihr Arbeitsauftrag für Foundational Services wie Unified Enterprise ablaufen oder gekündigt werden, werden alle Zusatzdienste ebenfalls zum selben Zeitpunkt gekündigt, auch wenn diese separat erworben wurden, ohne jegliche zeitanteilige Rückerstattung .
- **Austausch von Diensten.** Soweit zulässig, kann ein Kunde eine bestellte Dienstleistung gegen eine berechnete Dienstleistung gleichen Werts umtauschen. Dies setzt die Verfügbarkeit sowie die Vereinbarung mit Microsoft gemäß Arbeitsauftrag voraus.

Dienstleistungen und Logistik vor Ort

- **Beispielcode.** Alle bereitgestellten Codes dienen lediglich der Veranschaulichung. Der Kunde ist für das Testen, die Validierung, die Bereitstellung und die laufende Wartung in seiner Umgebung verantwortlich. Die Nutzungs- und Lizenzrechte für den Beispielcode unterliegen der Vereinbarung bzw. den Microsoft-Produktbedingungen (Professional Services), je nach Anwendbarkeit.
- **Leistungen.** Einige Dienstleistungen umfassen operative Leistungen (beispielsweise Empfehlungen, Berichte oder Aufzeichnungen). Die Verfügbarkeit und das Format dieser Leistungen sind in der jeweiligen Leistungsbeschreibung und/oder im jeweiligen Arbeitsauftrag beschrieben. Die Nutzungs- und Lizenzrechte für die im Rahmen der Dienstleistungen erbrachten Leistungen richten sich nach der Vereinbarung bzw. den Microsoft-Produktbedingungen (Professional Services), je nach Anwendbarkeit.
- **Vor Ort.** Wird eine Leistungserbringung vor Ort schriftlich vereinbart, hat der Kunde gegebenenfalls angemessene Reise- und damit verbundene Kosten zu tragen, sofern diese Kosten nicht im Arbeitsauftrag enthalten sind.

Hinweise und Mitteilungen

- **Mitteilungen zum Service.** Microsoft kann servicebezogene Mitteilungen (beispielsweise Benachrichtigungen zu Sicherheits-, Service- und Produktaktualisierungen) an die mit dem Konto des Kunden verknüpften E-Mail-Adressen des Unternehmens senden.

Dienste von Drittanbietern

- **Drittanbieter.** Wenn ein Kunde die Unterstützung mehrerer Anbieter anfordert oder es sich um ein bestimmtes, von Microsoft und Drittanbietern unterstütztes Szenario handelt, kann Microsoft bei der Problemlösung mit den entsprechenden Drittanbietern zusammenarbeiten. Alle Drittanbieter bleiben für ihre Produkte und Dienste sowie für die Erfüllung ihrer eigenen Supportverpflichtungen verantwortlich.

Spezifische Bedingungen für GitHub

- **GitHub.** Sofern GitHub-Supportleistungen enthalten sind oder erworben werden, werden diese Leistungen von GitHub, Inc. erbracht und unterliegen den geltenden GitHub-Bedingungen.

Anhang A

Mission Critical Services

Mission Critical Services (MCS) sind optionale Dienste für Produkte, Workloads und Ereignisse, bei denen Verfügbarkeit, Ausfallsicherheit und schnelle Wiederherstellung für das Unternehmen von besonderer Bedeutung sind. Sie bieten einen erweiterten Support, der darauf abzielt, die Zeit bis zur Behebung von Störungen zu verkürzen, die Betriebsbereitschaft zu stärken und die Kontinuität in Situationen mit erheblichen Auswirkungen zu verbessern. Für berechnete Angebote umfasst MCS zudem einen beschleunigten und direkten Zugriff auf die Microsoft-Entwicklerteams, um kritische Probleme schneller zu beheben – ausgenommen sind dabei Azure Events/Events Plus, Support for Mission Critical, Cybersecurity Incident Response und Threat Intelligence. Ihr Arbeitsauftrag enthält Angaben zu den spezifischen MCS-Angeboten, dem abgedeckten Umfang und den geltenden Bedingungen.

MCS for Azure Platform / Platform Plus. MCS for Azure Platform bietet erweiterte Unterstützung für die abgedeckten Azure-Produktionsumgebungen, um die Zeit bis zur Behebung von Vorfällen im Geltungsbereich zu verkürzen. Der Service umfasst eine priorisierte Vorfallobarbeitung, eine beschleunigte Eskalation sowie das Onboarding zur Abstimmung hinsichtlich der abgedeckten Umgebung, der betrieblichen Prioritäten und kritischer Szenarien. Die abgedeckten Abonnements, Azure-Dienste, etwaige zusätzliche „Platform Plus“-Funktionen sowie die geltenden Voraussetzungen sind im Arbeitsauftrag festgelegt. Die Erbringung erfolgt per Fernzugriff, sofern nicht schriftlich anders vereinbart; bestimmte Dienste oder Funktionen können Ausschlüssen oder dienstspezifischen Bedingungen unterliegen.

MCS for Azure Workload / Workload Plus / Companion. MCS for Azure Workloads, einschließlich Azure Workload for SAP, bietet erweiterte Unterstützung für eine definierte geschäftskritische Azure-Workload oder -Anwendung im Produktivbetrieb, die darauf ausgelegt ist, die Verfügbarkeit, Ausfallsicherheit und die Zeit bis zur Behebung von Störungen für diese Workload aufrechtzuerhalten und zu verbessern. Der Dienst kombiniert eine priorisierte Bearbeitung von Vorfällen und eine beschleunigte Eskalation an das Microsoft-Entwicklungsteam mit präventiven Maßnahmen, die darauf abzielen, die allgemeine Zuverlässigkeit der betreffenden Workload zu steigern. Die abgedeckte Workload, die Umgebung, etwaige zusätzliche „Plus“- oder „Companion“-Funktionen sowie die entsprechenden Voraussetzungen sind im Arbeitsauftrag festgelegt. MCS for Azure Workload Companion ist nur in Verbindung mit dem entsprechenden Azure-Plattformdienst verfügbar, sofern erforderlich.

MCS for Azure Events / Events Plus. MCS for Azure Events unterstützt geplante, wichtige Geschäftsereignisse, die auf Azure-Diensten basieren und während eines festgelegten Eventzeitraums eine erhöhte Betriebsbereitschaft erfordern. Der Service umfasst das Onboarding für das abgedeckte Eventszenario, eine Überprüfung der Ausfallsicherheit vor dem Event, Unterstützung während des vereinbarten Eventzeitraums sowie die Nachverfolgung relevanter Probleme nach dem Event. Das abgedeckte Eventszenario, der Eventzeitraum, etwaige zusätzliche „Events Plus“-Flexibilitäten sowie die geltenden Bedingungen sind im Arbeitsauftrag festgelegt. Kunden werden angehalten, Planungsinformationen bereitzustellen, an den Onboarding-Aktivitäten teilzunehmen und die Terminplanung rechtzeitig im Voraus anzukündigen.

MCS for Microsoft Security Cloud. MCS for Microsoft Security Cloud bietet erweiterten Support für alle im Arbeitsauftrag genannten Microsoft-Sicherheitsprodukte und -dienste für den bzw. die dort genannten Mandanten und passt den Support an die Umgebung, die Prioritäten und die Geschäftsziele des Kunden an. Es kombiniert die priorisierte und beschleunigte Behebung von Problemen mit proaktiver Zusammenarbeit, um die Zuverlässigkeit zu verbessern und eine kontinuierliche Optimierung zu fördern. Der Service umfasst zudem technische Beratung, strukturiertes Onboarding, szenariobasierte Abstimmung sowie ein kontinuierliches Support-Management, um Risiken zu identifizieren, Konfigurationen zu optimieren und die allgemeine Sicherheitslage eines Kunden zu stärken. Bestimmte Funktionen unterliegen möglicherweise dienstspezifischen Einschränkungen bei der Bereitstellung, einschließlich sprachlicher oder regionaler Verfügbarkeit.

MCS for Microsoft 365. MCS for Microsoft 365 (M365) bietet erweiterten Support und die Unterstützung von Microsoft-Entwicklern für ausgewählte M365-Produkte innerhalb eines oder mehrerer definierter Produktionsmandanten, wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben. Der Service zielt darauf ab, den Nutzen Ihrer M365-Lösungen zu maximieren und die Behebung qualifizierter, produktionsbeeinträchtigender Vorfälle zu beschleunigen. Er umfasst eine priorisierte Bearbeitung von Vorfällen, eine beschleunigte Eskalation sowie das Onboarding zur Abstimmung auf Ihre Umgebung, Ihre betrieblichen Prioritäten und geschäftskritische Szenarien. Der Umfang, der Geltungsbereich sowie etwaige servicespezifische Anforderungen sind im Arbeitsauftrag festgelegt. Bitte beachten Sie, dass dieser Dienst ausschließlich für berechnete M365-Produkte gilt. Er erstreckt sich nicht auf Produkte und Dienste von Microsoft in den Bereichen Sicherheit, Compliance oder Identitätsmanagement (SCIM).

MCS for GitHub. MCS for GitHub bietet erweiterte Unterstützung für die abgedeckten GitHub-Umgebungen und -Szenarien und verringert so das Betriebsrisiko bei kritischen GitHub-Workflows. Der Service umfasst die vorrangige Bearbeitung qualifizierter Vorfälle und kann je nach gewähltem Angebot eine intensivere Unterstützung, einen fest zugewiesenen technischen Ansprechpartner, proaktive Beratung zur Integrität und Leistung sowie Unterstützung für berechnigte Szenarien im Zusammenhang mit der GitHub-Plattform oder Copilot beinhalten. Der Umfang, die abgedeckten Umgebungen oder Szenarien, die geltenden Voraussetzungen sowie etwaige GitHub-spezifische Bestimmungen sind im Arbeitsauftrag festgelegt.

Support for Mission Critical. Support for Mission Critical bietet erweiterten Support für eine bestimmte, in Ihrem Arbeitsauftrag angegebene geschäftskritische Lösung. Der Service kann präventive und reaktive Support-Maßnahmen umfassen, die darauf ausgelegt sind, die Betriebsbereitschaft zu verbessern, Risiken zu minimieren und die Wiederherstellung zu unterstützen, wenn Vorfälle mit erheblichen Auswirkungen auftreten. Die abgedeckte Lösung, die Produkte, die Online-Dienste, die Grenzen der Lösung sowie die servicespezifischen Bedingungen sind im Arbeitsauftrag festgelegt. Die Erbringung der Dienstleistung kann die Mitwirkung des Kunden bei Onboarding, der Planung oder anderen vereinbarten Serviceaktivitäten erfordern.

Cybersecurity Incident Response. Cybersecurity Incident Response bietet spezialisierte Unterstützung bei der Untersuchung, Eindämmung, Behebung und Wiederherstellung nach Cybersicherheitsvorfällen. Der Dienst kann Unterstützung bei der Untersuchung, Beratung zu Eindämmungs- und Wiederherstellungsmaßnahmen, Unterstützung bei der Bewertung des Ausmaßes und der Auswirkungen eines Vorfalls sowie situationsbezogene Maßnahmen zur Reaktion auf Vorfälle umfassen. Der Umfang des Auftrags, der Zeitrahmen und die geltenden Bedingungen werden zum Zeitpunkt des Vorfalls festgelegt und richten sich nach dem jeweiligen Arbeitsauftrag.

Threat Intelligence. Threat Intelligence bietet maßgeschneiderte Informationen, Warnmeldungen und Einblicke, um Kunden dabei zu unterstützen, neu auftretende Risiken zu verstehen, die für ihre Umgebung, ihre Branche oder ihre Region relevant sind. Je nach erworbenem Angebot kann der Dienst regelmäßige Briefings, praktische Anleitungen, Warnmeldungen, den Austausch von Erkenntnissen sowie Folgegespräche mit zugewiesenen Sicherheitsexperten von Microsoft umfassen. Der konkrete Umfang, die Häufigkeit sowie etwaige Anforderungen an die Mitwirkung von Kunden sind im Arbeitsauftrag festgelegt.