

Microsoft Unified Enterprise Support Services Description (USSD)

Mai 2026

Inhaltsverzeichnis

1 Informationen zu diesem Dokument.....	3
2 Customer Success und Supportservices	4
2.1 Vorgehensweise beim Kauf.....	4
2.2 Flex allowance	5
2.3 Beschreibung der Microsoft Unified Enterprise Support Services.....	5
2.4 Mission Critical Services	13
2.5 Enhanced Solutions	23
2.6 Unified Cloud Operations	28
2.7 Unified Multi-Country Program.....	31
Einführung	31
Überblick über die Programmstruktur	31
Zusätzliche Geschäftsbedingungen für mehrere Länder	32
2.8 Zusätzliche Geschäftsbedingungen	33
2.9 Ihre Verantwortlichkeiten	35
Anhang A: Schweregradtabellen	37
Anhang B: Success Management Services	43

1 Über dieses Dokument

Die „Beschreibung der Microsoft Unified Enterprise Support Services“ enthält Informationen zu den Supportservices, die Sie bei Microsoft erwerben können. Sie sollten sich unbedingt mit den Beschreibungen der von Ihnen erworbenen Services vertraut machen, einschließlich aller Voraussetzungen, Haftungsausschlüsse, Einschränkungen und Verantwortlichkeiten. Die von Ihnen erworbenen Services werden in Ihrem Enterprise Services-Arbeitsauftrag (Arbeitsauftrag) oder einer anderen anwendbaren Leistungsbeschreibung, die auf dieses Dokument verweist und es einbezieht, aufgeführt.

Bitte beachten Sie, dass nicht alle in diesem Dokument aufgeführten Services weltweit verfügbar sind. Um herauszufinden, welche Services in Ihrer Region verfügbar sind, wenden Sie sich bitte an Ihren Microsoft-Vertreter. Verfügbare Services unterliegen Änderungen.

Customer Success und Supportservices

Mit den Microsoft Unified Enterprise Support Services (Support-Services) erhalten Sie ein umfassendes Angebot an Supportservices. Damit können Sie Ihren Weg in die Cloud beschleunigen, Ihre IT-Lösungen optimieren und Technologien nutzen, um in jeder Phase des IT-Lebenszyklus neue Geschäftsmöglichkeiten zu erschließen. Unsere Supportservices sind auf Ihre speziellen Anforderungen zugeschnitten und unterstützen Sie dabei, das Potenzial Ihrer Microsoft-Investition optimal auszuschöpfen. Unsere Supportservices umfassen:

- **Proaktive Services:** Diese Services sind darauf ausgerichtet, den Zustand Ihrer IT-Infrastruktur und Ihres Betriebs zu verbessern.
- **Success Management Services:** Dieser Service ist darauf ausgerichtet, die Planung und Implementierung zu erleichtern.
- **Problem Resolution Services:** Diese Services bieten 24x7-Problemlösungen, um Ausfallzeiten zu minimieren und eine schnelle Reaktion zu gewährleisten.

1.1 Informationen zum Erwerb

Support Services sind als Foundational Services (ehemals als „Base Package“ bezeichnet) erhältlich, mit Proactive Services, Mission Critical Services und Enhanced Solutions, die Sie als Add-On-Services im Rahmen einer Vereinbarung erwerben können, die im Arbeitsauftrag für Enterprise Services aufgeführt ist. Die Einzelheiten der einzelnen Pakete werden im Folgenden beschrieben:

- **Foundational Services:** Dieses Paket umfasst unsere wichtigsten Support Services.
- **Proaktive Services:** Diese enthalten zusätzliche Support Services, die bei Bedarf zu den Foundational Services hinzugefügt werden können.
- **Mission Critical Services:** Eine Gruppe proaktiver und reaktiver Dienste, die eine bestimmte Workload, ein bestimmtes Ereignis oder ein bestimmtes Microsoft-Produkt abdecken und bei Bedarf zu den Foundational Services hinzugefügt werden können.
- **Enhanced Solutions:** Dazu gehören umfassende Support-Erfahrungen und -Lösungen, die bei Bedarf zu den Foundational Services hinzugefügt werden können.

Bitte beachten Sie, dass die im Rahmen der bestehenden Foundational Services-Vereinbarung verfügbaren Services im Arbeitsauftrag für Enterprise Services aufgelistet sind. Wenn Sie Fragen dazu haben, welche Services Sie erwerben können, wenden Sie sich bitte an Ihren Microsoft-Vertreter.

Tabelle 1 – Definitionen der Support Services

Element	Definition
Foundational Services	Die Foundational Services, früher als Basispaket bekannt, umfassen eine Kombination aus proaktiven, reaktiven, Success- und Management-Services, die die in Ihrem Unternehmen eingesetzten Microsoft-Produkte und/oder Online-Dienste unterstützen. Foundational Services sind erforderlich, um die unten aufgeführten zusätzlichen Services zu erwerben oder weiterhin zu nutzen, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.
Proactive Services	Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags können zusätzliche Supportleistungen, einschließlich Proactive Services zur Erweiterung Ihres Foundational Services-Pakets erworben werden. Sie sind in diesem Abschnitt mit einem „+“ gekennzeichnet.
Mission Critical Services	Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags steht eine Gruppe proaktiver und reaktiver Dienste für eine bestimmte Workload, ein bestimmtes Ereignis oder ein bestimmtes Microsoft-Produkt oder Kunden-IT-System zur Erweiterung Ihrer Foundational Services zur Verfügung. Sie sind in diesem Abschnitt ebenfalls mit einem „+“ gekennzeichnet.
Enhanced Solutions	Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen Supportleistungen für ein bestimmtes Microsoft-Produkt oder Kunden-IT-System zur Erweiterung Ihrer Foundational Services zur Verfügung. Sie sind in diesem Abschnitt ebenfalls mit einem „+“ gekennzeichnet.
Unified Cloud Operations	Ersetzt Foundational Services durch ein in die technische Entwicklung integriertes, auf Azure ausgerichtetes Supportmodell für bestimmte ausgewählte Kunden aus dem Bereich der Softwareentwicklung.
Multi-Country Program	Das länderübergreifende Programm (Multi-Country) für Unified bietet Ihnen Optionen für die Verteilung und Beauftragung von Diensten an den gewünschten Orten, wie in Ihrem Arbeitsauftrag (oder Ihren Arbeitsaufträgen) beschrieben. Weitere Informationen zum länderübergreifenden Programm finden Sie in Abschnitt 2.6.

1.2 Flex Allowance

Die Flex Allowance ist ein flexibler Bestandteil des Listenpreises Ihrer Foundational Services, der für den Kauf von Mission Critical Services, Proactive Services, Enhanced Solutions, Proactive Credits oder Custom Proactive Services zum Zeitpunkt des Kaufs Ihrer Services verwendet werden kann. Ihr Microsoft-Vertreter wird Ihnen weitere Einzelheiten zur Anwendung der Flex Allowance auf Ihre Vereinbarung mitteilen.

Es gelten die folgenden Bedingungen für die Zuteilung Ihrer Flex Allowance:

- **Custom Proactive Services:** Bis zu 20 % or 50.000 US-Dollar (je nachdem was höher ist) Ihrer zugeteilten Flex Allowance können auf den Kauf von Custom Proactive Services angewendet werden.
- **Jährliche Zuteilung:** Flex Allowance wird auf jährlicher Basis zugewiesen, und alle Leistungen, für die die Flex Allowance in Anspruch genommen wurde, müssen während der entsprechenden Jahresfrist genutzt werden.
- **Success Management Services:** Flex Allowance darf nicht für Service Delivery Management Services verwendet werden, wie hier definiert.
- **Austausch von Services:** Wenn Sie eine bestimmte Art von Services mit Flex Allowance bestellt haben und diese gegen eine andere Art von Service austauschen möchten, können Sie den Gegenwert für einen alternativen Service verwenden, sofern dieser verfügbar ist und Sie dies mit Ihrer Service Delivery-Ressource vereinbart haben.
- **Frist für die Zuteilung:** Alle verfügbaren Flex Allowances müssen bis zum Zeitpunkt der Ausführung der Vereinbarung zugewiesen werden, da sie sonst verfallen.

1.3 Beschreibung der Microsoft Unified Enterprise Support Services

In diesem Abschnitt werden die Elemente beschrieben, aus denen sich Ihr Support-Paket zusammensetzt. Darüber hinaus haben wir eine Liste von Services zusammengestellt, die zu Ihren Foundational Services oder während der Laufzeit der Vereinbarung hinzugefügt werden können. Ein Teil Ihrer Foundational Services umfasst eine Flex Allowance, mit der Sie Proactive Services (mit „+“ gekennzeichnet), Mission Critical Services, Enhanced Solutions Services und/oder Custom Proactive Services zu Ihren Foundational Services hinzufügen können. Die in Foundational Services enthaltenen Services sind in diesem Abschnitt mit einem „✓“ gekennzeichnet. Eine aktive Foundational Services-Vereinbarung (ehemals als „Base Package“ bezeichnet) ist erforderlich, um zusätzliche Services zu erhalten, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben. Wenn Ihre Foundational Services-Vereinbarung abläuft oder gekündigt wird, enden Ihre zusätzlichen Services zum selben Datum. Unsere Support Services umfassen:

- **Proaktive Services:** Diese Services dienen der Problemvorbeugung in Ihrer Microsoft-Umgebung und sind mit dem Ziel geplant, die Ressourcenverfügbarkeit und -bereitstellung während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags sicherzustellen. Die nachstehenden Proactive Services sind wie unten angegeben oder in Ihrem Arbeitsauftrag genannt verfügbar. Die Lieferung vor Ort ist möglicherweise nicht für alle Dienste und in allen Regionen verfügbar. Die Lieferung erfolgt per Fernzustellung, es sei denn, es wurde schriftlich und gegen eine zusätzliche Gebühr etwas anderes vereinbart oder es wurde ausdrücklich als Vor-Ort-Service verkauft.
- **Planning Services:** Diese Services umfassen die Überprüfung und Beurteilung Ihrer aktuellen Infrastruktur-, Daten-, Anwendungs- und Sicherheitsumgebung unter dem Aspekt, Aufgaben wie Wartung, Upgrades, Migration, Bereitstellung oder Lösungsimplementierung an Ihren Zielen ausgerichtet zu planen.

Tabelle 2 – Arten von Planning Services

Arten von Planning Services	Planung
• Machbarkeitsstudie:	+

Arten von Planning Services	Planung
Hierbei werden Nachweise erzeugt, die es dem Kunden ermöglichen, die grundsätzliche Durchführbarkeit einer vorgeschlagenen technischen Lösung zu bewerten. Diese Nachweise können in Form von lauffähigen Prototypen, Dokumenten oder Entwürfen vorliegen. In der Regel handelt es sich jedoch nicht um produktionsreife Lösungen.	
• Architecture Services: Ein Einsatz, strukturiert als eine Reihe von Diskussionen, die von einem Microsoft-Experten geleitet werden. Unsere Experten werden mit Kunden zusammenarbeiten, um Geschäftsanforderungen in maßgeschneiderte Lösungsarchitekturen zu übersetzen, die den Implementierungserfolg beschleunigen. Diese Gespräche können die Bewertung der technischen Anforderungen, die Prüfung des bestehenden Architekturdesigns und Einblicke erfahrener Techniker in die Best Practices der Lösungsarchitektur beinhalten. Dieser Prozess zielt darauf ab, einen technischen Lösungsentwurf zu erstellen, der mit den vorgegebenen Zielen übereinstimmt und als wichtiges Referenzdokument für die Phase der Produktionseinführung dient.	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Implementation Services

Implementation Services bringen kurzfristig technisches und Projektmanagement-Know-how ein, das Sie bei der Implementierung unterstützt und die Entwicklung, Bereitstellung, Migration, Aktualisierung und Einsetzung von Microsoft-Technologielösungen beschleunigt.

Tabelle 3 – Arten von Implementation Services

Arten von Implementation Services	Planung
• Onboarding Services: Kurzfristige Unterstützung bei Bereitstellung, Migration, Upgrade oder Funktionsentwicklung. Dies kann die Planung und Prüfung, Überprüfung, Validierung eines Proof-of-Concept- oder Produktions-Workloads mit Microsoft-Produkten enthalten.	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Maintenance Services

Maintenance Services zielen darauf ab, durch laufende Wartung Konflikte in Ihrer Microsoft-Umgebung zu vermeiden und werden üblicherweise im Vorfeld geplant, damit die notwendigen Ressourcen zur Verfügung stehen.

Tabelle 4 – Arten von Maintenance Services

Arten von Services	Planung
• On-demand Assessment:	✓

Arten von Services	Planung
Zugriff auf eine automatisierte Online-Bewertungsplattform, die mithilfe von Protokollanalysen die Implementierung Ihrer Microsoft-Technologie analysiert und bewertet. Die On-demand Assessments decken eine Auswahl von Technologien ab. Für die Nutzung dieses Self-Service Assessment Services benötigen Sie einen aktiven Azure-Service mit für den On-demand Assessment Service ausreichendem Datenlimit. Microsoft kann Hilfe bei der erstmaligen Einrichtung des Services bereitstellen (maximal 2 Stunden). In Verbindung mit On-demand Assessment und gegen eine zusätzliche Gebühr werden Sie von einer Microsoft-Ressource (für bis zu zwei Tage) an Ihrem Standort sowie von einer Microsoft-Ressource (für bis zu einem Tag) remote bei der Analyse der Daten und der Priorisierung von Korrektorempfehlungen gemäß Ihrer Servicevereinbarung unterstützt. Bitte beachten Sie, dass Vor-Ort-Bewertungen möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar sind und Microsoft-Ressourcen nicht zur Bereitstellung von Vor-Ort- oder Remote-Bewertungsservices im Rahmen des zweistündigen Ersteinrichtungsservices verwendet werden können.	
• Assessment Program: Bei dieser Bewertung werden das Design, die technische Implementierung, der Vorgang oder das Änderungsmanagement Ihrer Microsoft-Technologien anhand der von Microsoft empfohlenen Verfahren bewertet. Im Anschluss an die Bewertung wird der Microsoft-Beauftragte direkt mit Ihnen zusammenarbeiten, um Probleme zu beheben. Sie erhalten einen Bericht mit der technischen Bewertung Ihrer Umgebung und gegebenenfalls einen Verbesserungsplan.	+
• Offline Assessment: Dieser Service umfasst eine automatisierte Analyse Ihrer Implementierung einer Microsoft-Technologie anhand von Daten, die remote oder von einem Microsoft-Ressource an Ihrem Standort erfasst werden. Die erfassten Daten werden von Microsoft mit beim Kunden vorhandenen Tools analysiert, und wir liefern Ihnen einen Bericht mit unseren Erkenntnissen und Korrektorempfehlungen.	+
• Proactive Monitoring: Dieser Service umfasst den Einsatz von Tools zur Beobachtung technischer Abläufe sowie Empfehlungen zur Optimierung Ihrer Prozesse im Umgang mit Serverstörungen. Er hilft Ihnen beim Erstellen von Vorfallmatrixen, bei der Analyse schwerwiegender Vorfälle und beim Zusammenstellen eines dedizierten technischen Teams.	+
• Proactive Operations Programs (POP): Dieser Service umfasst eine gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern durchgeführte Analyse Ihrer Planungs-, Design-, Implementierungs- oder betrieblichen Prozesse im Vergleich zu den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen. Diese Überprüfung erfolgt vor Ort oder remote durch eine Ressource von Microsoft.	+
• Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service): Dieser Service umfasst eine automatisierte Analyse Ihrer Implementierung einer Microsoft-Technologie anhand von remote erhobenen Daten. Microsoft analysiert die gesammelten Daten und erstellt einen Bericht, der Empfehlungen zur	+

Arten von Services	Planung
Behebung der Probleme enthält. Dieser Service steht für die Vor-Ort- oder Remotebereitstellung zur Verfügung.	

✓ – In Foundational Services enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Optimization Services

Optimization Services zielen darauf ab, Kunden bei der optimalen Nutzung ihrer Technologieinvestitionen zu unterstützen. Die Services können die Remoteadministration von Cloud-Diensten, die optimale Nutzung von Microsoft-Produktfunktionen durch Endbenutzer oder einen stabileren Sicherheits- und Identitätsstatus betreffen.

Tabelle 5 – Arten von Optimization Services

Arten von Optimization Services	Planung
Adoption Services: Adoption Support Services sind Leistungen, die Ihnen bei der Beurteilung helfen, inwieweit Ihr Unternehmen fähig ist, Veränderungen durch die Einführung einer von Ihnen erworbenen Microsoft-Technologie zu moderieren, zu überwachen und zu optimieren. Hierzu zählt auch die Unterstützung bei der Entwicklung und Umsetzung Ihrer Einführungsstrategie bezüglich der Bedeutung der Veränderungen für die Menschen. Kunden haben Zugriff auf Ressourcen mit der Kompetenz, den Kenntnissen und den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen zur Unterstützung des Einführungsprogramms von Microsoft.	+
Development Focused Services: Wir bieten Services an, die Ihre Mitarbeiter bei der Erstellung, Bereitstellung und dem Support von Anwendungen unterstützen, die mit Microsoft-Technologien erstellt wurden. Diese Services umfassen: DevOps Capability Assessment: Eine Bewertung, die Kunden hilft, die aktuellen Funktionen im gesamten Software-Release-Lebenszyklus zu verstehen und Verbesserungsmöglichkeiten auf der Grundlage der DevOps-Praktiken von Microsoft schnell zu erkennen. Development Support Assistance: Bietet Unterstützung bei der Erstellung und Entwicklung von Anwendungen, die Microsoft-Technologien auf der Microsoft-Plattform integrieren, mit Spezialisierung auf Entwicklungstools und -technologien von Microsoft. Dieser Service wird als eine auf Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführte Anzahl von Stunden verkauft. Developer Platform Advisory: Bietet Unterstützung bei der Ausschöpfung des vollen Potenzials der Microsoft-Entwicklerplattform und beschleunigt die Geschwindigkeit der Entwickler, die Einführung der Cloud und die digitale Transformation. Dieser Service wird als eine auf Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführte Anzahl von Stunden verkauft.	+

Arten von Optimization Services	Planung
IT Services Management: Unsere Modern IT Service Management Services sollen Ihnen dabei helfen, Ihre Legacy-IT-Umgebung mit modernen Ansätzen für die Verwaltung von Services weiterzuentwickeln, die Innovation, Flexibilität, Qualität und Verbesserungen bei den Betriebskosten ermöglichen. Diese Services können in Form von Beratungssitzungen oder Workshops remote oder vor Ort geleistet werden und tragen dazu bei, dass bei der Migration einer Anwendung oder eines Services zur Cloud Ihre Monitoring-, Incident Management- oder Service Desk-Prozesse optimal auf die Dynamik von cloudbasierten Services abgestimmt sind. IT Services Management Services können Bestandteil eines maßgeschneiderten Programms mit Supportleistungen sein, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind, und sie können in einer Anlage näher definiert werden, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.	+
Security Services: Das Portfolio der Sicherheitslösungen von Microsoft umfasst vier Schwerpunkte: Sicherheit und Identität in der Cloud, Mobilität, erweiterter Datenschutz und sichere Infrastruktur. Unsere Security Services zeigen Kunden Möglichkeiten auf, ihre IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten nachhaltig gegen Bedrohungen von innen und außen zu schützen. Diese Services können Bestandteil eines maßgeschneiderten Programms mit Support-Services sein, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind, und sie können in einer Anlage näher definiert werden, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Education Services

Education Services sind Leistungen zur Schulung und Fortbildung Ihrer Supportmitarbeiter in technischen und betrieblichen Themen vor Ort, online oder on-demand.

Tabelle 6 – Arten von Education Services

Education Services-Typen	Planung
On-demand Education: Zugriff auf eine Sammlung von Online-Schulungsmaterialien und Online-Labs über eine von Microsoft entwickelte digitale Workshop-Bibliothek.	✓
Webcasts: Zugriff auf von Microsoft gehostete Live-Schulungssitzungen, die online remote bereitgestellt werden und eine große Bandbreite an Themen rund um Support und Microsoft-Technologien abdecken.	✓
Hackathons: Dieser Service erleichtert das Erlernen innovativer Wege, wie Kunden ihre Microsoft-Technologie nutzen können, um ihre spezifischen geschäftlichen	+

Education Services-Typen	Planung
Herausforderungen effektiv zu bewältigen. Erreicht wird dies durch interaktive, aktivitätsbasierte Services, die reale oder kundenspezifische Szenarien verwenden. Diese Services ermutigen Kunden zu einer schnellen und iterativen Zusammenarbeit mit Technologieexperten, um kreative Lösungen für ihre Anforderungen zu finden.	
• Technical Update Briefings Wiederkehrende Briefings, die die Kunden bei jedem Release über die neuesten Ergänzungen und bevorstehenden Änderungen an ihren Cloud-Implementierungen informieren und es ihnen ermöglichen, neue Funktionen zu nutzen, um produktiver zu sein, oder Hindernisse für die Ausweitung der aktuellen Nutzung auf alle Benutzer zu beseitigen. Werden von einem Microsoft-Ingenieur remote erbracht.	+
• Chalk Talks: Dabei handelt es sich in der Regel um eintägige interaktive Sitzungen, in denen Produkt- und Supportthemen in Form von Vorträgen und Vorführungen behandelt werden. Sie werden live von einer Microsoft-Ressource entweder als Präsenzsitzungen oder online abgehalten.	+
• Workshops: Technische Schulungen auf Fortgeschrittenen-Niveau, die für eine große Bandbreite von Themen rund um Support und Microsoft-Technologien verfügbar sind und von einem Microsoft-Ressource entweder als Präsenz- oder Onlineschulung abgehalten werden. Workshops können pro Teilnehmer oder für das gesamte Unternehmen – wie in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegt – erworben werden. Bitte beachten Sie, dass Workshops nach ordnungsgemäßer Ankündigung und Zustimmung (und für bestimmte Regionen mit zusätzlicher ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung) aufgezeichnet werden können. Weitere Informationen finden Sie in den zusätzlichen Geschäftsbedingungen	+

✓ – In Foundational Services enthalten.
+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Zusätzliche Proactive Services

Tabelle 7 – Arten von Additional Proactive Services

Zusätzlicher Proactive-Servicetypen	Planung
• Custom Proactive Services (Maintenance, Optimization und Education Services): Dieser Service umfasst die Bereitstellung von Microsoft-Ressourcen zur Erbringung von Services auf Veranlassung des Kunden, persönlich oder online, die	+

Zusätzlicher Proactive-Servicetypen	Planung
nicht anderweitig in diesem Dokument beschrieben sind. Diese Einsätze umfassen die Servicearten Maintenance, Optimization und Education.	
• Support Technology Advisor: Unser maßgeschneiderter Technologiebewertungsservice unterstützt die Geschäftsziele unserer Kunden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Optimierung der Workload, die Einführung oder die Supportfähigkeit. Er wird von einer Microsoft-Ressource erbracht und kann einen Plan und eine technische Anleitung umfassen, die auf die Umgebung und die Geschäftsziele des Kunden zugeschnitten sind.	+
+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.	

Tabelle 8 – Arten von Other Proactive Services

Sonstiger Proactive	Planung
• Proactive Credits: Proaktive Credits sind austauschbare Services, die in Form von Guthaben (Credits) auf Ihrem Arbeitsauftrag dargestellt werden. Sie können diese Credits gegen einen oder mehrere definierte Additional Services eintauschen, wie in diesem Dokument beschrieben und zu den aktuellen Tarifen, die Ihnen Ihr Microsoft-Vertreter nennt. Nach Auswahl des Additional Service ziehen wir den Wert dieses Service von Ihrem Guthabenkonto ab, aufgerundet auf die nächste Einheit. Wenn proaktive Credits vollständig aufgebraucht sind und zusätzlicher oder fortgesetzter Service erforderlich ist, muss zusätzliches Guthaben vor der Planung des gewünschten Services erworben werden. In Ausnahmefällen und sofern eine aktive Vereinbarung mit einer Restlaufzeit von mehr als 90 Tagen besteht, muss vor der Bereitstellung eine schriftliche Genehmigung von Microsoft eingeholt werden, in der wir mit Ihnen abweichende Zahlungsbedingungen vereinbaren können.	+

Reactive Services

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

Tabelle 9 – Arten von Reactive Services

Arten von Reactive Services	Planung
• Advisory Support:	✓

Arten von Reactive Services	Planung
Sie erhalten Unterstützung oder Ratschläge bei der optimalen Einrichtung oder Anwendung bestimmter Microsoft-Technologieelemente. Advisory Support ist eine in den Unified Enterprise Foundational Services enthaltene Leistung, die Kunden bei der effizienten Beantwortung spezifischer technischer Fragen in einfachen Szenarien helfen soll. Advisory Support konzentriert sich auf die Bereitstellung von Kurzanleitungen, Zugang zu dokumentierten Best Practices und allgemeiner Produktdokumentation im Zusammenhang mit der Implementierung oder Konfiguration. Advisory Support schließt Fehlerbehebung, Fehlersuche oder andere Problemlösungsszenarien aus. Bitte beachten Sie außerdem, dass Advisory Support weder Architekturplanung, noch die Entwicklung von Lösungen oder maßgeschneiderte Anpassungen umfasst. Dieser Service wird per E-Mail, Chat oder Telefon mit präskriptiven, wissensbasierten Artikeln angeboten und mit angemessenem Aufwand erbracht. Advisory Support ist auf maximal 6 Stunden pro Vorfall begrenzt.	
▪ Problem Resolution Support: Die Problem Resolution Support Services sind darauf ausgerichtet, Ihnen bei der Behebung bestimmter Probleme, Fehlermeldungen oder Funktionen zu helfen, die bei Microsoft-Produkten nicht wie vorgesehen funktionieren. Um auf diese Services zugreifen zu können, müssen Sie eine Vorfallsanforderung stellen. Sie können einen Vorfall entweder telefonisch oder über das Internet einleiten. Bitte beachten Sie, dass Supportanfragen für Services und Produkte, die nicht durch das entsprechende Online-Supportportal abgedeckt sind, über das Online-Portal der Microsoft Services verwaltet werden und den in Anhang A angegebenen Schweregraden unterliegen. Der Schweregrad des Vorfalls bestimmt die Reaktionsstufen innerhalb von Microsoft, die anfänglich geschätzten Reaktionszeiten sowie Ihre Verantwortlichkeiten. Sie sind dafür verantwortlich, die geschäftlichen Auswirkungen auf Ihr Unternehmen in Absprache mit uns zu skizzieren. Microsoft weist anschließend den entsprechenden Schweregrad zu. Solange der Vorfall anhält, können Sie eine Änderung des Schweregrads verlangen, sollten die geschäftlichen Auswirkungen dies erforderlich machen. Auf Ihren Wunsch hin können wir mit Drittanbietern von Technologien zusammenarbeiten, um Probleme mit der Interoperabilität von Produkten verschiedener Hersteller zu lösen. Es liegt jedoch in der Verantwortung des Drittanbieters, sein Produkt zu unterstützen. Der Begriff „First Call Response“ („Erste telefonische Reaktion“) ist definiert als der erste nicht automatisierte Kontakt per Telefon oder E-Mail. Definitionen des Schweregrads und die von Microsoft geschätzte Dauer bis zur ersten Reaktion sind den nachfolgenden Tabellen für die Reaktion bei Vorfällen zu entnehmen.	✓

Arten von Reactive Services	Planung
* Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle mit den Schweregraden von Vorfällen, die unter den Reactive Support fallen, in Anhang A	
• Reactive Support Management: Im Rahmen unseres Reactive Support Management werden Supportvorfälle überwacht, um eine zeitnahe Lösung und qualitativ hochwertige Supportleistungen zu gewährleisten. Die Success Management Services dienen dem Reactive Support Management aller Supportanfragen. Weitere Informationen zu den Schweregraden von Vorfällen finden Sie in Anhang A zur Reaktion auf Vorfälle. Für Vorfälle des Schweregrads C steht der Service auf Kundenanforderung während der Geschäftszeiten zur Verfügung, Für Vorfälle des Schweregrads 1 und A wird ein erweiterter Eskalationsprozess eingeleitet und automatisch ausgeführt. Für eine erweiterte Abdeckung außerhalb der Geschäftszeiten können Sie zusätzliche Reactive Support Management-Stunden erwerben.	✓
• Root Cause Analysis: Auf Ihren ausdrücklichen Wunsch hin führen wir vor dem Abschluss des Vorfalls eine strukturierte Analyse der möglichen Ursachen eines einzelnen Vorfalls oder einer Reihe von zusammenhängenden Problemen durch. Ihre Aufgabe ist es, mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesen Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung zu stellen. Bitte beachten Sie, dass eine Root Cause Analysis nur bei bestimmten Microsoft-Technologien möglich ist und zusätzliche Kosten verursachen kann.	+
• Add-on für Reactive Support Management: Sie können zusätzliche Stunden erwerben, um Reactive Support Management zu erhalten. Unsere Ressourcen arbeiten remote und erbringen den Service während der schriftlich vereinbarten Geschäftszeiten in der jeweiligen Zeitzone. Dieser Service wird in englischer Sprache bereitgestellt und kann, sofern verfügbar, in Ihrer gesprochenen Sprache erbracht werden. Bitte beachten Sie, dass dieser Service von der Verfügbarkeit von Microsoft-Ressourcen abhängig ist.	+

✓ – In Foundational Services enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Success Management Services

Tabelle 10 –Success Management Services

Success Management Services	Planung
• Success Management Services: Diese Services sind in Ihrer Vereinbarung enthalten, sofern hierin oder in Ihrem Arbeitsauftrag nichts anderes vermerkt ist.	✓

Success Management Services	Planung
Die Success Management Services werden digital bzw. durch Customer Success Account Manager erbracht. Diese Ressourcen arbeiten entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort. * In Anhang B finden Sie weitere Informationen über Success Management Services und deren Ergebnisse. ✓ – In Foundational Services enthalten. + – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.	

2.4 Mission Critical Services

Neben den als Teil von Foundational Services oder als Additional Services verfügbaren Leistungen können die folgenden optionalen Mission Critical Services erworben werden. Mission Critical Services sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und können ggf. in einer Anlage zu Ihrem Arbeitsauftrag spezifiziert werden, sofern dies nachstehend aufgeführt ist.

Tabelle 11 – Mission Critical Services

Service	Planung
Mission Critical Services for Azure Platform („MCS for Azure Platform“) und Mission Critical Services for Azure Platform Plus („MCS for Azure Platform Plus“); ehemals als „Azure Engineering Direct (AED)“ bezeichnet: Übersicht und Deckungsumfang Mission Critical Services for Azure Platform (im Folgenden „MCS for Azure Platform“) und Mission Critical Services for Azure Platform Plus (im Folgenden „MCS for Azure Platform Plus“) bieten erweiterten Support für die Microsoft Azure-Produktionsumgebung des Kunden, der einen priorisierten Zugriff direkt auf das Entwicklungsteam von Azure Services umfasst. Das Ziel von MCS for Azure Platform und MCS for Azure Platform Plus ist es, die Wertschöpfung des Kunden für registrierte Azure-Services zu beschleunigen, indem das Team von MCS for Azure Platform über starke technische Fähigkeiten verfügt, über fundierte Kenntnisse des Kunden verfügt und in der Lage ist, die zentrale Azure-Entwicklungsorganisation einzubinden. Dies ermöglicht es MCS for Azure Platform und MCS for Azure Platform Plus, sich im Rahmen der Technik für den Kunden einzusetzen und ihm ein maßgeschneidertes Erlebnis zu bieten, um seine technischen Geschäftsanforderungen besser zu erfüllen. Dieser erweiterte Service steht nur für alle gültig lizenzierten, kommerziell veröffentlichten und allgemein verfügbaren Microsoft Azure-Produkte und Cloud-Dienste-Abonnements des Kunden zur Verfügung, die in Anhang A des Arbeitsauftrags aufgeführt sind und vom Kunden oder einem verbundenen Unternehmen des Kunden erworben wurden: i) im Rahmen der Lizenzregistrierung und -vereinbarungen, wie in Anhang A angegeben; und ii) während der Laufzeit dieses	+

Service	Planung
Arbeitsauftrags. Solche Produkte und Abonnements schließen diejenigen aus, die von einer Partei erworben wurden, die zum Datum des Supportbeginns kein verbundenes Unternehmen des Kunden ist, im Folgenden als „registrierte Abonnements“ bezeichnet. Die Microsoft Unified-Gebühren für diesen erweiterten Support Service basieren auf einer gestaffelten Tarifstruktur zusammen mit dem Gesamtwert jedes Jahres für die gültig lizenzierten, kommerziell freigegebenen und allgemein verfügbaren Microsoft Azure-Produkte des Kunden, und Azure Cloud Services-Abonnements, wie in Anhang A des Arbeitsauftrags angegeben (zusammen die „geschätzten Produktkosten“), um die Microsoft Unified Mission Critical Services for Azure Platform-Gebühren des Kunden für die Supportlaufzeit zu berechnen, wie im Arbeitsauftrag des Kunden beschrieben. Wenn die geschätzten Produktkosten eines Kunden zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses 60.000.000 USD (sechzig Millionen US-Dollar) oder mehr betragen oder wenn der Kunde sich dafür entscheidet, den im Arbeitsauftrag angegebenen Grundpreis für erweiterte Features zu zahlen, hat der Kunde während der gesamten Laufzeit der Vereinbarung Anspruch auf alle Funktionen, die in den Abschnitten „Features für alle Kunden von MCS for Azure Platform und MCS for Azure Platform Plus“ und „Features von MCS for Azure Platform Plus“ aufgeführt sind, im Folgenden als „Kunden von MCS for Azure Platform Plus“ bezeichnet. Alle anderen Kunden haben nur Anspruch auf die Features, die im Abschnitt „Features für alle Kunden von MCS for Azure Platform und MCS for Azure Platform Plus“ aufgeführt sind.“ Onboarding und Produkte im Geltungsbereich MCS for Azure Platform wird während der ersten sechzig (60) Tage des Arbeitsauftrags mit dem Kunden und dem Customer Success Account Manager (CSAM) des Kunden zusammenarbeiten, um das Onboarding der registrierten Abonnements des Kunden durchzuführen. Die Dokumentation zur Erstaufnahme von Kunden muss vom Kunden in Partnerschaft mit dem dem Kunden zugewiesenen CSAM innerhalb von vierzehn Tagen nach Unterzeichnung des Vertrags vollständig ausgefüllt werden, damit das Onboarding und die Discovery rechtzeitig beginnen können und der Kunde die reaktiven MCS for Azure Platform-Funktionen „Fast Expert Response“ und „Enhanced Incident Management“ wie unten beschrieben erhält. Die Aktivitäten während der ersten sechzig Tage beschränken sich ansonsten auf das Onboarding und die Discovery, um Wissen über die geschäftlichen und technischen Anforderungen des Kunden aufzubauen. Damit das Team von MCS for Azure Platform dieses Wissen über die Ziele, das Geschäft, die Projekte und die Umgebung des Kunden aufbauen kann, muss der Kunde auf Anfrage Unterlagen zur Verfügung stellen und in den ersten sechzig (60) Tagen der Vertragslaufzeit an Onboarding-Aktivitäten teilnehmen.	

Service	Planung
Zu den Technologien, die nicht in den Bereich dieses erweiterten Support-Services fallen, gehören unter anderem US Gov Clouds, Azure China Cloud, Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Testbasis für M365 oder Microsoft Mesh. Features für alle Kunden von MCS for Azure Platform und MCS for Azure Platform Plus: Beschleunigte Lösung von Vorfällen: Das Ziel dieser Funktionen besteht darin, die Zeit bis zur Lösung zu verkürzen und die Kundenerfahrung bei Azure-Vorfällen zu verbessern. MCS for Azure Platform wird dringende Kundenbedürfnisse durch Produktentwicklung berücksichtigen und priorisieren, um Reparaturen zu beschleunigen und die Akzeptanz zu erhöhen. <u>Fast Expert Response.</u> Diese Funktion bietet eine beschleunigten, erweiterten reaktiven Support für die Microsoft Azure-Komponenten des Kunden, indem Vorfälle in kritischen Situationen schnell weitergeleitet werden, damit die Supporttechniker von MCS for Azure Platform mit Fachwissen im Bereich Cloud-Dienste schnell reagieren und Prioritäten setzen können, wobei der Fokus auf der Verkürzung der Zeit bis zur Behebung liegt. Diese Supporttechniker beurteilen und bestimmen, ob zusätzliche technische Ressourcen erforderlich sind, um einen Vorfall zu beheben, der die registrierten Abonnements des Kunden betrifft. Falls erforderlich, wird der Vorfall schnell an die technischen Ressourcen von MCS for Azure Platform eskaliert, um bei Bedarf zusätzliche geeignete Service-Engineering-Teams innerhalb der Produktgruppe zu beauftragen, die sofortige Unterstützung bei der Behebung des Vorfalls leisten. Azure-Kundenvorfälle der Schweregrade B und C werden auch direkt an Supporttechniker von MCS for Azure Platform weitergeleitet, damit Azure-Experten sie schneller lösen können. Um diese Dienste nutzen zu können, muss der Kunde einen Problem Resolution Support(PRS)-Vorfall über das entsprechende Cloud-Dienst-Portal oder per Telefon oder Chat einreichen. Die Schweregraddefinitionen und Reaktionszeiten für die Unterstützung bei der Problemlösung für die Azure-Komponenten des Kunden entnehmen Sie bitte der Tabelle in Anhang A. Diese Zeiten ersetzen die erwarteten Reaktionszeiten des Supports im Rahmen von Foundational Services. <u>Enhanced Crisis Management.</u> Der Service „Enhanced Incident Management“ steht rund um die Uhr für alle Supportanfragen zu MCS for Azure Platform Plus-Problemen des Schweregrads 1 oder des Schweregrads A zur Verfügung. Diese Ressourcen werden zusätzlich zu den technischen Lösungsressourcen zugewiesen und sind für die Überwachung aller kritischen Supportvorfälle von MCS for Azure Platform-Kunden verantwortlich, um eine zeitnahe Lösung und eine hohe Qualität der Supportleistungen zu gewährleisten. Das Enhanced Incident Management-Team stellt den kontinuierlichen technischen Fortschritt sicher, indem es dem Kunden regelmäßig Status- und Eskalationsaktualisierungen sowie einen Aktionsplan zur Verfügung stellt. <u>Engineering-led Crisis Management.</u> Wenn die Support-Techniker MCS for Azure Platform Plus einen Vorfall direkt an die Technikteams von MCS for Azure Platform	

Service	Planung
Plus eskalieren, stehen diese Ressourcen rund um die Uhr zur Verfügung, um die Zeit für die Schadensbegrenzung zu beschleunigen. MCS for Azure Platform arbeitet mit Azure-Serviceteams zusammen, um eine schnellere Einbindung von Fachexperten zu ermöglichen, und koordiniert sich mit den Enhanced Incident Management-Ressourcen, um dem Kunden eine aktuelle Krisenkommunikation und ein aktuelles Krisenmanagement zu bieten. Supporttechniker von MCS for Azure Platform können Vorfälle an MCS for Azure Platform eskalieren, die in den Bereich der Vereinbarung von MCS for Azure Platform fallen. <u>Fürsprecher innerhalb von Azure-Engineering.</u> MCS für Azure Platform unterstützt das Cloud-Betriebsteam des Kunden dabei, erfolgreiche Ergebnisse in Projekten innerhalb der registrierten Subscriptions zu erzielen. Auf Basis eines fundierten Verständnisses der Azure-Landschaft des Kunden hilft MCS, Hindernisse zu beseitigen und die Zeit bis zur Problembeseitigung deutlich zu verkürzen. <u>Orchestrierung des Problemmanagements.</u> MCS for Azure Platform wird mit dem Kunden und den Azure-Serviceteams zusammenarbeiten, um eine Wiederholung kritischer Kundenvorfälle durch gezielte Reparaturoptionen zu verhindern, die die Resilienz der Infrastruktur des Kunden und die Stabilität der Azure-Plattform verbessern, mit dem Ziel einer Closed-Loop-Erfahrung. MCS for Azure Platform erweitert den oben beschriebenen Root Cause Analysis (RCA)-Service. Auf ausdrücklichen Wunsch und vor Ablauf von sieben (7) Kalendertagen nach Abschluss des Vorfalls führt MCS for Azure Platform eine strukturierte Analyse der potenziellen Ursachen eines einzelnen Vorfalls oder einer Reihe zusammenhängender Probleme durch, die sich auf die Produkte und Cloud-Abonnements des Kunden beschränken und keine Auswirkungen auf andere Kunden haben. Die Aufgabe des Kunden ist es, mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesem Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung zu stellen. RCAs sind nur auf Anfrage über den vom Kunden zugewiesenen MCS for Azure Platform-Techniker für Vorfälle der Schweregrade 1 und A, die sich auf die Produktion auswirken, verfügbar. RCAs werden innerhalb von zehn (10) Werktagen nach der Anfrage oder der Vorfallsbeseitigung bereitgestellt, je nachdem, was später eintritt. Beschleunigung der Unternehmensergebnisse: Diese Aktivitäten fördern die Geschäftsziele des Kunden im gesamten Azure-Ökosystem, um die Wertschöpfung des Kunden mit dem Ziel der Verbesserung der Rendite (ROI) zu beschleunigen. <u>Proaktive Bereitstellung von Serviceverbesserungsplänen.</u> MCS for Azure Platform wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um die aktuellen Herausforderungen des Kunden durch die Analyse neuer Trends in Zusammenarbeit mit den Azure-Serviceteams zu bewältigen. Diese Analyse kann sich auf eine Vielzahl von Bereichen konzentrieren, z. B. auf die Resilienz, Sicherheit, Leistung oder Kostenoptimierung der Kundenlösung, und kann zu Empfehlungen für den Kunden führen, die dieser umsetzen kann. Dazu können auch Aktivitäten wie Vorfälleübungen, Risikominderung der Infrastruktur und Unterstützung bei Tests vor der Produktion	

Service	Planung
gehören, soweit dies für den Schwerpunkt der Analyse angemessen ist. Zwei (2) Service Improvement Plans (SIP) können innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten angefordert werden. <u>Unterstützung für kritische Kundenprojekte zur Azure-Einführung.</u> MCS for Azure Platform wird mit anderen kundenorientierten Microsoft-Rollen und Azure-Engineering-Teams zusammenarbeiten, um die Wertschöpfung für alle registrierten Abonnements zu beschleunigen und sicherzustellen, dass die kritischen Projekte des Kunden zur Azure-Einführung wie geplant gestartet werden, indem sie daran arbeiten, die Zeit bis zur Beauftragung geeigneter Azure-Fachexperten zu minimieren, wenn möglich Engineering-Blocker zu entfernen und die Zeit bis zur Minderung von eskalierten Vorfällen zu reduzieren. <u>Erzielen umsetzbarer Erkenntnisse und Vertiefen des Kundenwissens und der Expertise in Azure-Serviceteams.</u> Für alle registrierten Abonnements wird MCS for Azure Platform die Azure-Support- und Produktteams über die geschäftlichen und technischen Anforderungen des Kunden informieren, um eine maßgeschneiderte Erfahrung zu ermöglichen, mit dem Ziel, die geschäftlichen Anforderungen zu erfüllen, eine schnellere Entschärfung von Vorfällen zu erreichen und die allgemeine Azure-Supporterfahrung des Kunden zu verbessern. <u>Feedbackmöglichkeiten des Kunden.</u> Microsoft bietet verschiedene Kommunikationskanäle an, über die das Unternehmen des Kunden Feedback zur Entwicklung von Azure-Funktionen und -Diensten einreichen kann. Die erhaltenen Informationen werden direkt an die Leitung des Service Engineering bei Microsoft weitergeleitet. Das Azure-Customer Experience (CXP) Team koordiniert die Möglichkeiten zur Bereitstellung von Informationen/Eingaben. Nach der Aktivierung des MCS for Azure Platform-Service wird das CXP-Team über den zugewiesenen Customer Success Account Manager einen Dialog mit der Organisation des Kunden aufbauen, um Kommunikationskanäle einzurichten. Features von MCS for Azure Platform Plus: Diese Funktionen sind auf MCS for Azure Platform Plus-Kunden oben definiert beschränkt. Nur Kunden, die diese Definition erfüllen und im Arbeitsauftrag des Kunden als solche angegeben sind, sind berechtigt, diese Features zu erhalten. <u>Plattform-Überwachung:</u> MCS for Azure Platform Plus nutzt Wissen über den Azure-Fußabdruck und die interne Telemetrie des Kunden aus 30 Azure-Services, um Monitore mit spezifischen Schwellenwerten in Bezug auf Kapazität, Leistung (z. B. Latenz), Konnektivität (z. B. Autorisierungsfehler) oder Verfügbarkeit zu konfigurieren. Einige Azure-Services können ausgeschlossen werden; der Kunde kann während des Onboardings eine Liste der abgedeckten Services von seinem Customer Success Account Manager (CSAM) oder dem MCS for Azure Platform Plus-Team anfordern. MCS for Azure Platform Plus deckt bis zu sieben (7) gemeinsam vereinbarte „Überwachungsszenarien“ ab, die als eine Reihe von Azure-Ressourcen definiert sind, die eine bestimmte Aktion vorantreiben. Monitore und festgelegte Schwellenwerte nutzen die vertraulichen Telemetriedaten von Microsoft Azure und	

Service	Planung
werden dem Kunden nicht mitgeteilt oder zugänglich gemacht. Diese Szenarien werden während des sechzig-tägigen MCS for Azure Platform-Onboarding-Zeitraums definiert. Der Kunde muss in vollem Umfang am Definitionsprozess teilnehmen und innerhalb der ersten 30 Tage nach Vertragsunterzeichnung alle angeforderten Materialien zur Verfügung stellen. Die Monitore sind innerhalb von 30 Tagen nach Ende des Onboarding-Zeitraums für Tests bereit. Sobald die Überwachungstests abgeschlossen sind und Microsoft dem Kunden mitteilt, dass die Monitore live sind, bietet MCS for Azure Platform Plus eine „Rund-um-die-Uhr“-Abdeckung, um auf alle Monitore zu reagieren und sie zuzuordnen, die basierend auf dem von Microsoft festgelegten Schwellenwert durch die oben definierte Funktion „Engineering-led Crisis Management“ (Technikbasiertes Krisenmanagement) ausgelöst werden. Wenn der Kunde für das festgestellte Problem keinen Supportfall erstellt hat, fordert das MCS for Azure Platform Plus-Team den Kunden auf, einen Supportfall zu erstellen, um die Bemühungen zur Schadensbegrenzung zu erleichtern. <u>Handhabung von Plattformaussfällen:</u> Während eines von Azure deklarierten Ausfalls, definiert als ein Ausfall, der mehrere Kunden betrifft und im Azure-Portal als Ausfall deklariert wird, wird MCS for Azure Platform Plus maßgeschneiderte Mitteilungen an vorab identifizierte Kundenkontakte übermitteln, um sie über die Situation auf dem Laufenden zu halten und Details darüber bereitzustellen, wie sich der Ausfall auf sie auswirken kann, sobald sie verfügbar werden. Auf Wunsch des Kunden wird MCS for Azure Platform Plus mit dem Kunden an Selbstschutzmaßnahmen arbeiten, wie z. B. dem Failover auf eine andere Verfügbarkeitszone, falls angemessen. <u>Global Know-Me-Support für das technische Krisenmanagement:</u> Erweiterte globale, kundenorientierte Abdeckung für die im obigen Abschnitt definierte Funktion „Engineering Crisis Management“ wird bereitgestellt um eine maßgeschneiderte und einheitliche Erfahrung außerhalb der Hauptgeschäftszeiten zu ermöglichen. Diese verbesserte Erfahrung kann gegebenenfalls auf andere Funktionen erweitert werden. „Know-me“ ist definiert als Wissen über den Geschäftskontext und die Umgebung des Kunden mit dem Ziel, die Behebung von Vorfällen zu beschleunigen und die allgemeine Erfahrung des Kunden mit dem Azure-Support zu verbessern. Voraussetzungen und Annahmen Zusätzlich zu den Voraussetzungen und Annahmen, die im Arbeitsauftrag des Kunden beschrieben sind, basiert die Erbringung von Dienstleistungen durch Microsoft auf den folgenden Voraussetzungen und Annahmen: ○ Die Erbringung der MCS for Azure Platform- und MCS for Azure Platform Plus-Services durch Microsoft hängt von der Kooperation des Kunden, der aktiven Teilnahme und der zeitnahen Erfüllung der zugewiesenen Verantwortlichkeiten ab. Servicefeatures und -erbringung	

Service	Planung
○ Alle Funktionen sind nur in englischer Sprache verfügbar. Eine Bereitstellung durch zugelassene, auf Regionen beschränkte, staatsangehörigkeitsabhängige oder zugelassene Bereitstellungsressourcen ist nicht möglich. ○ Die Lieferung erfolgt per Remote-Zugriff, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort einvernehmlich vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, wird Microsoft dem Kunden angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen. Serviceeinschränkungen und -ausschlüsse ○ Wenn ein Vorfall nicht auf die Organisation des Kunden beschränkt ist, sondern einen größeren Bereich der Azure-Umgebung betrifft, können die Service-Engineering-Ressourcen die Servicewiederherstellung nicht priorisieren. ○ Die MCS for Azure Platform- und MCS for Azure Platform Plus-Abdeckung erstreckt sich nicht auf Technologien vor Ort, Benutzergeräte, Microsoft-Clientsoftware oder Identitäts- und Authentifizierungstechnologien. Service-Compliance und -Geltungsbereich ○ Der Anspruch des Kunden auf den Erhalt des MCS for Azure Platform- oder MCS for Azure Platform Plus-Service, wie beschrieben, unterliegt der Einhaltung der Bedingungen im Arbeitsauftrag und dieser Servicebeschreibung. ○ MCS for Azure Platform- und MCS for Azure Platform Plus-Services sollen die Nutzung der angemeldeten Abonnements durch den Kunden unterstützen. Microsoft stellt diese Services nur für die internen Geschäftszwecke des Kunden zur Verfügung. Microsoft wird diese Services nicht den Kunden des Kunden bereitstellen. Wir leisten keinen Support für Code, der nicht von Microsoft stammt, oder für Code, der von Microsoft, dem Kunden oder einem Dritten verändert wurde.	
• Mission Critical Services for Azure Workload, Mission Critical Services Azure Workload Plus und Mission Critical Services for Azure Workload Companion: Bereitstellung erweiterter Support-Services für Microsoft Azure Services, die eine unternehmenskritische Anwendung oder unternehmenskritische Anwendungen des Kunden in der Produktionsumgebung umfassen, wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben. Diese Services sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und werden in einer entsprechenden Anlage zu Ihrem Arbeitsauftrag spezifiziert. Mission Critical Services for Azure Workload Companion kann nur zusätzlich zum MCS for Azure Platform- oder MCS for Azure Platform Plus-Service erworben werden.	+
• Mission Critical Services for Azure Events („MCS for Azure Events“) und Mission Critical Services for Azure Events Plus („MCS for Azure Events Plus“); ehemals als „Microsoft Azure Event Management (AEM)“ bezeichnet:	+

Service	Planung
Übersicht Mission Critical Services for Azure Events (im Folgenden „MCS for Azure Events“) bietet Kunden während ihrer geplanten geschäftskritischen Ereignisse einen erweiterten Support. Das Team von MCS for Azure Events befolgt einen bewährten Prozess, der dazu beiträgt, den Erfolg dieser Ereignisse zu gewährleisten. Durch die Kombination umfassender, auf Ereignisszenarien zugeschnittener Resilienzleitlinien mit dediziertem, erweitertem Support von der Planung bis zur Ausführung können Kunden ihre geschäftskritischen Aktivitäten sicher durchführen. Das Team von MCS for Azure Events arbeitet vor, während und nach Ihrem kritischen Ereignis mit Ihnen zusammen, um potenzielle Risiken im Voraus zu identifizieren, während des gesamten Ereignisses rund um die Uhr Support zu bieten und sicherzustellen, dass alle Probleme anschließend vollständig behoben werden. Kritische Geschäftsereignisse können im Rahmen des MCS for Azure Events-Angebots zwischen drei (3) und zwanzig (20) aufeinanderfolgenden Kalendertagen lang abgedeckt werden, einschließlich Wochenenden und Feiertagen. Für Ereignisse, die eine flexible Zeitplanung erfordern, bietet das MCS for Azure Events Plus-Angebot eine Abdeckung für drei (3) bis sechzig (60) Kalendertage, die je nach Ereignisplan des Kunden als aufeinanderfolgende oder nicht aufeinanderfolgende Tage bereitgestellt werden können. Umfang der Abdeckung Alle Event-Dienste beschränken sich auf die Unterstützung eines einzigen „Event Scenario“ (Ereignisszenarios), wie es während des Onboarding definiert wurde. Jede Änderung am Event Scenario erfordert eine Überprüfung und vorherige Genehmigung durch Microsoft und kann zu zusätzlichen Gebühren führen, einschließlich einer Neubewertung während des Onboardings, wenn wesentliche Änderungen festgestellt werden. „Event Scenario“ bezeichnet eine in sich geschlossene Gruppe von Azure-Diensten innerhalb bestimmter Azure-Abonnements und Ressourcengruppen, die einen definierten Prozess oder ein definiertes Geschäftsergebnis unterstützt (z. B. eine Migration, eine Produkteinführung, eine Liveschaltung, eine vorhersehbare hohe Auslastung oder andere kritische Geschäftsaktivitäten). Der Umfang für ein Event wird während der Onboardingphase festgelegt. Event Services werden innerhalb definierter Umfangsgrenzen (einschließlich Abonnements und Ressourcen) bereitgestellt, um Resilienz, Leistung und Zuverlässigkeit zu gewährleisten. Wenn die Anforderungen des Kunden über diese Schwellenwerte hinausgehen, muss der Kunde möglicherweise zusätzliche MCS für Azure Events-Resilienzdienste erwerben. Für Azure Events Plus können Abdeckungstage nicht aufeinanderfolgend geplant werden, sofern sie innerhalb desselben Event Szenario bleiben. Features für alle Kunden von MCS for Azure Events und MCS for Azure Events Plus:	

Service	Planung
Resilienzdienste: Im Rahmen der Onboardingphase überprüft das MCS for Azure Events-Team Ihr Ereignisszenario, identifiziert potenzielle Probleme und Risiken, die sich auf die Verfügbarkeit und Stabilität auswirken könnten, und führt eine Kapazitäts- und Resilienzrisikoanalyse Ihrer Azure-Umgebung durch. Während dieses Überprüfungszeitraums wird das Team Ihnen alle festgestellten Risiken schriftlich mitteilen. Nach dem Ereignis erstellt das Team eine Zusammenfassung aller während des abgedeckten Zeitraums gemeldeten Fälle und bestätigt, dass alle betroffenen Fälle vollständig behoben wurden. Dienste zur beschleunigten Lösung: Während der abgedeckten Dauer des Ereignisses steht das Team von MCS for Azure Events rund um die Uhr zur Verfügung, um dedizierten Support bereitzustellen. Mission Critical Services for Azure Events stellt während des gesamten Supportzeitraums für das Ereignis eine rund um die Uhr verfügbare Teams-Chat-Brücke bereit, um eine direkte und kontinuierliche Kommunikation während des gesamten definierten Ereigniszeitraums zu gewährleisten. Die Dienste zur beschleunigten Lösung werden pro Tag (ea) bereitgestellt, wobei für „MCS for Azure Events“ oder „MCS for Azure Events Plus“ eine Mindestlaufzeit von drei Tagen gilt In reaktiven Szenarien sollten Anfragen durch die Eröffnung eines Supportfalls für die betroffenen Abonnements über das Azure-Portal eingeleitet werden. * Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Tabelle „Mission Critical Services for Azure Events – Arten der Schweregrade von Vorfällen“ in Anhang A. Features von MCS for Azure Events Plus: <u>Technischer Kundenbetreuer für ausgewählte Ereignisse:</u> Verantwortlich für die gesamte technische Koordination aller im Rahmen des Plus-Angebots durchgeführten Events, um eine nahtlose Bereitstellung von Resilienzdiensten vom Onboarding bis zur Ausführung sicherzustellen. <u>Ereignisspezifischer Serviceverbesserungsplan:</u> Bietet einen umfassenden Überblick über die Analysen, Empfehlungen, Maßnahmen und Ergebnisse im gesamten definierten Umfang und Zeitraum der Mission Critical Services (MCS) for Azure Events Plus-Projekte. <u>Optionen für flexible Dauer:</u> Bietet flexible Ereignisunterstützung für bis zu 60 Tage, aufeinanderfolgend oder nicht aufeinanderfolgend, und stellt sicher, dass die Planung	

Service	Planung
nahtlos auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt ist, um maßgeschneiderte, höchst wirkungsvolle Erlebnisse zu bieten. Onboarding MCS for Azure Events arbeitet mit dem Kunden und dem zugewiesenen Customer Success Account Manager (CSAM) zusammen, um das definierte Event Scenario zu überprüfen, die erste Resilienz-Risikoanalyse zu planen und die nächsten Schritte für die Event-Bereitstellung zu bestätigen. Um eine erfolgreiche Onboarding-Erfahrung zu gewährleisten, muss der Kunde die ersten Aufnahmedokumente in Zusammenarbeit mit dem zugewiesenen CSAM vollständig ausfüllen. Serviceeinschränkungen und -ausschlüsse MCS for Azure Events unterliegt der Verfügbarkeit von Ressourcen. MCS for Azure Events-Support wird nur für kritische Geschäftsereignisse bereitgestellt, die im Voraus geplant und mindestens (6) Kalenderwochen vor Beginn des Ereignisses schriftlich bestätigt wurden, sofern nicht anderweitig mit Microsoft vereinbart. Stimmt Microsoft zu, ein Ereignis mit einem kürzeren als dem erforderlichen Vorlauf zu akzeptieren, kann Microsoft nach eigenem Ermessen den Umfang der bereitgestellten Resilienzdienste anpassen. MCS for Azure Events kann gekündigt werden, wenn der Kunde während der gesamten MCS for Azure Events-Servicebereitstellung nicht in der Lage ist, angemessene Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen. MCS for Azure Events ist nur für Kunden verfügbar, die Lösungen in Azure Public Cloud haben. MCS for Azure Events ist nicht für Kunden verfügbar, die über Azure Government- oder Sovereign Cloud-Umgebungen verfügen. MCS for Azure Events-Support erfüllt keine speziellen, eingeschränkten Zugangsvoraussetzungen, um nur Bürgern eines Citizen Alliance Support-Landes oder in einem solchen Land ansässigen Personen Support zu bieten. Die Bereitstellung von MCS for Azure Events ist nur in englischer Sprache verfügbar und bietet keinen Support-Service in der jeweiligen Landessprache. Zu den Technologien, die nicht für diese erweiterten Support-Services in Frage kommen, gehören unter anderem, M365, D365, Microsoft Fabric, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Testbasis für M365 oder Microsoft Mesh.	
• Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud („MCS for Microsoft Security Cloud“): MCS for Microsoft Security Cloud ist ein erweitertes Support-Angebot für das Microsoft-Sicherheitsportfolio des Kunden, das einen priorisierten Zugriff direkt auf die Sicherheitstechnik-Teams umfasst. Das Ziel von MCS for Security Cloud ist es, die Wertschöpfung des Kunden für registrierte Sicherheitsprodukte wie Microsoft	+

Service	Planung
Entra, Microsoft Intune, Microsoft Purview, Microsoft Defender, Microsoft Sentinel und Security Copilot zu beschleunigen, wobei geplant ist, in Zukunft weitere Sicherheitsprodukte einzubeziehen. Dank der hohen technischen Kompetenz des Teams von MCS for Security Cloud, der umfassenden Kenntnisse des Kunden und der Fähigkeit, die Kernorganisation für Sicherheitstechnik einzubinden, steht dem Kunden ein ständiger Ansprechpartner für IT-Sicherheit zur Verfügung, der sein Fachwissen bereitstellt, wenn der Kunde ihre Microsoft-Sicherheitsprodukte einsetzt oder sich auf unternehmenskritische Ereignisse vorbereitet. Der Service ist für die aufgeführten Sicherheits-Workloads auf einem oder mehreren Mandanten verfügbar, die in einer Anlage definiert sind, auf die im Arbeitsauftrag des Kunden verwiesen wird. * Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle „Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud – Arten der Schweregrade von Vorfällen“ in Anhang A.	
• Mission Critical Services for Microsoft 365 (MCS for M365): Bietet erweiterte Supportleistungen für eine bestimmte Gruppe von Microsoft 365-Produkten und -Services, die mit dem Mandanten oder einer Gruppe von Mandanten des Kunden in der Produktion verbunden sind, wie im Arbeitsauftrag angegeben. Diese Services sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und werden in einer entsprechenden Anlage zu dem Arbeitsauftrag spezifiziert.	+
• Microsoft Cybersecurity Incident Response (MSCIR): Bietet globale Untersuchungen und Anleitungen zur Bewertung des Umfangs von Cyberangriffen, zum Aufbau von Resilienz und zum Schutz vor potenziellen Cyberangriffen. Diese Services tragen dazu bei, das Risiko gezielter Cyberangriffe zu reduzieren und die durch eine Sicherheitskrise verursachten Schäden besser zu mindern. MSCIR muss als separates Add-On zu einer bestehenden Unified Support-Vereinbarung erworben werden, da die Leistungen nicht im Rahmen von Foundational Services enthalten sind. Zum Zeitpunkt des Vorfalls legt Microsoft gemeinsam mit dem Kunden den spezifischen Umfang der Bekämpfung und Handhabung des Cyberangriffs fest. Unter bestimmten dringenden Umständen kann der Kunde Microsoft auffordern und ermächtigen, mit der Erbringung der MSCIR-Services zu beginnen, bevor er den MSCIR-Service erworben oder dessen Umfang festgelegt hat („MSCIR-Vertrag“). Ungeachtet anders lautender Bestimmungen erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass, wenn er Microsoft ermächtigt, mit den Arbeiten vor dem MSCIR-Vertrag zu beginnen, (a) er alle Maßnahmen ergreift, die vernünftigerweise erforderlich sind, um den MSCIR-Vertrag so schnell wie möglich auszuführen, (b) er voll haftbar bleibt und sich bereit erklärt, für die vor der Ausführung des MSCIR-Vertrag erbrachten Leistungen gemäß der von Microsoft gestellten Rechnung zu zahlen, und (c) Microsoft nicht für Handlungen oder Unterlassungen im	+

Service	Planung
Zusammenhang mit den autorisierten Arbeiten haftet, die vor der Unterzeichnung stattfinden, und der Kunde alle damit verbundenen Risiken übernimmt. Weitere Informationen zu MSCIR-Aufträgen (z. B. Preise und Arbeitsumfang) oder Informationen zu proaktiven Angeboten erhalten Sie von Ihrem Customer Success Account Manager (CSAM). MSCIR ist gegen eine zusätzlich Gebühr erhältlich und wird in einem Anhang zu Ihrem Arbeitsauftrag spezifiziert.	
• Mission Critical Services for GitHub (MCS for GitHub); ehemals als „GitHub Engineering Direct (GHED)“ bezeichnet: Bietet Kunden vorrangigen Zugriff auf GitHub-Support, schnellere Reaktionszeiten und einen designierten GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). Der CRE ist für die GitHub-Erfahrung des Kunden und seine Verbesserung verantwortlich, überwacht technische Probleme mit GitHub und verschafft sich ein umfassendes Verständnis der Nutzung des GitHub-Produkts durch den Kunden, um maßgeschneiderte Empfehlungen geben zu können. MCS for GitHub umfasst auch erweiterte Integritätsprüfungen, die proaktive Erkenntnisse, Leistungsoptimierungen, Best Practices und Risikominderung liefern. MCS for GitHub ist gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und die erbrachten Leistungen werden in einer entsprechenden Anlage zu dem Arbeitsauftrag spezifiziert.	+
• Support for Mission Critical: Bietet ein höheres Maß an Support-Services für definierte Microsoft-Produkte und -Onlinedienste, die Teil der unternehmenskritischen Lösung des Kunden sind, wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben. Eine unternehmenskritische Lösung ist eine Anwendung, ein Prozess oder eine Komponente, die bzw. der für den Betrieb Ihres Unternehmens unerlässlich ist. Die Services bieten ein umfassendes Programm von Unterstützungsleistungen, sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und werden in einer Anlage definiert, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.	+

2.5 Enhanced Solutions

Neben den als Teil von Foundational Services oder als Additional Services verfügbaren Leistungen können die folgenden optionalen Enhanced Solutions erworben werden. Enhanced Solutions sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und können ggf. in einer Anlage zu Ihrem Arbeitsauftrag spezifiziert werden.

Table 12 – Arten von Enhanced Solutions

Service	Planung
• Designated Engineering (DE):	+

Service	Planung
Dies kuratierten und ergebnisorientierten Lösungen basieren auf den von Microsoft empfohlenen Praktiken und Grundsätzen, die Ihnen helfen, die Zeit bis zur Wertschöpfung zu verkürzen. Ein federführender Experte arbeitet eng mit Ihrem Team zusammen, um umfassende technische Beratung zu bieten und bei Bedarf andere Microsoft-Experten für die Bereitstellung und/oder Optimierung Ihrer Microsoft-Lösungen hinzuzuziehen. Diese Services reichen von der Bewertung und Planung über die Fortbildung und Konzeption bis hin zur Konfiguration und Implementierung. Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen ○ DE-Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden). ○ Die DE-Services beziehen sich auf die spezifischen Microsoft-Produkte und -Technologien, die Sie ausgewählt haben und die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sind. ○ DE-Services werden für einen einzigen in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort erbracht. ○ DE-Services werden in erster Linie remote erbracht, es sei denn, es wurde im Voraus eine schriftliche Vereinbarung über Einsätze vor Ort getroffen. Soweit Einsätze vor Ort einvernehmlich vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden Ihnen angemessene Reisekosten und damit verbundene Auslagen in Rechnung gestellt. • Enhanced Designated Engineering (EDE): Unser maßgeschneiderter Service bietet Kunden mit komplexen Szenarien eine umfassende und fortlaufende technische Unterstützung. Dieses Angebot ist auf Ihre Anforderungen und Ergebnisse zugeschnitten, indem wir Ihnen einen bestimmten Ingenieur zur Verfügung stellen, der sich eingehend mit Ihrer Umgebung oder Lösung befasst und Ihre Geschäftsziele unterstützt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Optimierung der Workload, die Einführung oder die Supportfähigkeit. Sie können EDE-Services als vordefinierte Angebote oder als Block von kundenspezifischen Stunden erwerben, die Sie für die Bereitstellung von proaktiven Services in einem bestimmten Umfang nutzen können. Beim Erwerb als Stundenblock werden die in Anspruch genommenen und geleisteten EDE-Servicestunden von den dann erworbenen Gesamtstunden abgezogen. Vordefinierte EDE-Angebote sind auf Ihre Umgebung zugeschnitten und einem von Ihnen zu erreichenden Ziel gewidmet. Zu diesen Angeboten gehören die erforderlichen vordefinierten, proaktiven integrierten Services. Die EDE-Services konzentrieren sich auf die folgenden Bereiche: ○ Aktuelle und künftige Anforderungen an das Unternehmen und die Konfiguration Ihrer IT-Umgebung bezogen auf die Leistungsoptimierung.	

Service	Planung
○ die Nutzung von Supportleistungen dokumentieren und teilen (wie Überprüfung der Supportfähigkeit, Systemdiagnosen, Workshops und Risikobewertungsprogramme). ○ Unterstützung beim Abgleich Ihrer Aktivitäten gegen geplante und aktuelle Implementierungen von Microsoft-Technologien. ○ Förderung der technischen und operativen Kompetenzen Ihrer IT-Mitarbeiter. ○ Ausarbeitung und Umsetzung von Strategien zur Vorbeugung gegen künftige Störfälle und zur Erhöhung der Systemverfügbarkeit Ihrer von dem Programm erfassten Microsoft-Technologien. ○ Unterstützung bei der Ermittlung der Ursachen wiederkehrender Störfälle und Empfehlungen zur Vermeidung künftiger Störungen bei den betreffenden Microsoft-Technologien.“ Die Zuweisung und Priorisierung der Ressourcen erfolgen nach der von den Parteien im Rahmen der Einführungsbesprechung getroffenen Vereinbarung und werden in Ihrem Service-Lieferplan dokumentiert, unabhängig davon, wie EDE erworben wird. Mehrländerkunden müssen EDE vor der Planung der Leistungserbringung einem Standort beim Abschluss der Vereinbarung zuweisen. Bitte beachten Sie die folgenden servicespezifischen Voraussetzungen und Einschränkungen: ○ EDE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden). ○ EDE Services unterstützen die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien. ○ Die EDE-Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht. ○ EDE Services werden per Fernzugriff erbracht, sofern nicht im Voraus schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen. • Reaktiv Enhanced Designated Engineering (REDE): Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE) ist eine umfassende und fortlaufende technische Unterstützung, die sich auf die beschleunigte Lösung reaktiver Supportvorfälle konzentriert, die auf die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag genannten spezifischen Microsoft-Produkte und Online-Dienste ausgerichtet sind. REDE Services werden von einem designierten Techniker bereitgestellt, der ein tiefes Wissen über Ihre Nutzung von Microsoft-Produkten und Onlinedienste in Ihrer Umgebung aufbauen wird. REDE Servicestunden werden von den Gesamtstunden abgezogen, wenn sie genutzt und erbracht werden.	

Service	Planung
Zu den Schwerpunkten der REDE Services gehören: ○ Durchführung einer ersten Besprechung, um Prioritäten und Empfehlungen zu besprechen. Die Ergebnisse dieses Meetings werden in Ihrem Service-Delivery-Plan dokumentiert. ○ Beteiligung an der Lösung von Supportvorfälle der Schweregrade 1 und A. ○ Beteiligung an der Lösung anderer schwerwiegender Support-Fälle auf Ihren Wunsch hin. ○ Zusammenarbeit mit Ihren Ressourcen für das Success und Service Delivery Management und das Reactive Support Management sowie mit allen anderen Microsoft-Ressourcen, die an Ihren Aktivitäten im Zusammenhang mit Supportvorfällen beteiligt sind, um eine effiziente und effektive Lösung von reaktiven Supportvorfällen und die Planung für die Vermeidung künftiger Vorfälle zu ermöglichen. Reactive Services Unsere Ingenieure erarbeiten und vertiefen fundierte Kenntnisse über die Nutzung unserer Produkte und Online-Dienste in Ihrer Umgebung. Sie lassen dieses Wissen in ihre Aktivitäten zur Lösung von Supportfällen einfließen. Unsere Ingenieure stellen dem technischen Support von Microsoft Informationen über die Nutzung unserer Produkte und Online-Dienste in Ihrer Umgebung zur Verfügung. Sie stellen ferner ihr erweitertes Fachwissen zur Fehlerbehebung und Debugging, um eine schnelle Lösung von Supportvorfällen zu ermöglichen. Sofern für die betroffenen Microsoft-Produkte und Onlinedienste verfügbar, führen unsere Ingenieure eine Analyse der Grundursache von Vorfällen mit kritischen Auswirkungen auf das Geschäft durch und geben Empfehlungen darüber ab, wie ähnliche Probleme zukünftig gemildert werden können. Darüber hinaus kann der REDE-Techniker bei Bedarf zusätzliche technische Ressourcen einbringen. Proactive Services Unsere Ingenieure dokumentieren Empfehlungen für den Einsatz proaktiver Support-Services (z. B. Supportability Reviews, Health Checks, Workshops und Risikobewertungsprogramme) und geben diese weiter, um Möglichkeiten zur Verbesserung der Betriebszeit und zur Minimierung von Unterbrechungen kritischer Geschäftsfunktionen zu ermitteln. Auf Ihre Anfrage hin kann der REDE-Techniker vereinbarte Proactive Services erbringen. Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen Um REDE-Services in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie einen Vertrag für Unified Support abschließen und aufrechterhalten. Wenn Ihr Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr REDE-Service zum selben	

Service	Planung
Datum. Der REDE-Techniker wird zusätzlich zur technischen Lösungsressource von Microsoft zugewiesen, die für die Lösung von Support-Vorfällen verantwortlich ist. REDE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden). Diese Services werden an dem/den angegebenen Support-Standort(en) bereitgestellt, an dem/denen diese Services gemäß der Angabe in Ihrem Arbeitsauftrag erworben werden. REDE Services werden per Fernzugriff erbracht, sofern nicht im Voraus schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen. Bitte beachten Sie: Die REDE Services ändern nicht die Reaktionszeiten für reaktive Supportvorfälle, die über andere Microsoft-Supportangebote gelten, auf die Sie Anspruch haben. Ihre Verantwortlichkeiten Damit Sie die Vorteile Ihrer REDE-Services optimal nutzen können, müssen Sie die folgenden Pflichten erfüllen. Die Nichteinhaltung dieser Verantwortlichkeiten kann zu Verzögerungen von Services führen oder unsere Fähigkeit, Dienstleistungen zu erbringen, beeinträchtigen. ○ Sie werden dem REDE-Techniker bei Bedarf Orientierung, Schulung, Dokumentation und andere Kommunikationen zur Verfügung stellen, um ein tiefgreifendes Wissen über Ihre Nutzung unserer Produkte und Onlinedienste in Ihrer Umgebung zu vermitteln. ○ Sie initiieren Supportvorfallanfragen und beteiligen sich aktiv mit uns an der Diagnose und Lösung von Supportvorfalls. ○ Sie fungieren als Administrator Ihrer Umgebung. ○ Sie stellen auf Anfrage Informationen zur Fehlerbehebung bereit (z. B. Debug- und Trace-Protokolldateien).	
• Unified Enhanced Response: Unified Enhanced Response (UER) bietet beschleunigten reaktiven Support und erweitertes Incident-Management für die Microsoft-Produkte und Cloud-Dienste des Kunden bei allen Vorfällen in kritischen Situationen (Schweregrad 1 oder Schweregrad A). Accelerated Reactive Support: Die Definitionen der Schweregrade von Vorfällen, Antwortzeiten und Produktausschlüsse für die erweiterte Unified Enhanced Response entnehmen Sie bitte der Tabelle in Anhang A. Um UER-Support für die Microsoft-Produkte und Cloud-Dienste des Kunden zu erhalten, muss der Kunde einen Vorfall telefonisch oder über das Internet einreichen. Enhanced Incident Management: Der Dienst „Enhanced Incident Management“ ist an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr für alle Vorfälle der Schweregrade 1 oder A	+

Service	Planung
verfügbar. Dem Kunden wird ein designierter Senior Incident Manager mit Kenntnissen der Geschäftsziele und der Umgebung des Kunden zugewiesen. Diese Ressourcen werden zusätzlich zu den Problem Resolution Services zugewiesen und sind für die Überwachung aller kritischen Supportvorfälle verantwortlich, um eine zeitnahe Lösung und eine hohe Qualität der Supportleistungen zu gewährleisten. Das dem Kunden zugewiesene Enhanced Incident Management-Team kann direkt telefonisch oder per E-Mail rund um die Uhr erreicht werden und stellt den kontinuierlichen technischen Fortschritt sicher, indem es dem Kunden regelmäßig Status- und Eskalationsaktualisierungen sowie einen Aktionsplan zur Verfügung stellt. Bei jedem Vorfall des Schweregrads 1 führt ein Mitglied des Enhanced Incident Management-Teams auf Nachfrage im Nachgang eine Bewertung der Vorfallsbehandlung durch. In diese Bewertung werden der Kunde, der Customer Success Account Manager (CSAM) und andere Mitglieder des Kundenteams einbezogen. Ziel ist es, das Unternehmen des Kunden zu stärken und zukünftige Ausfälle und Probleme zu vermeiden. Während des Treffens wird das Mitglied des Enhanced Incident Management-Teams einen Überblick über die Reaktion auf Vorfälle geben, einschließlich der Erfolge und verbesserungswürdigen Bereiche. Das Mitglied des Enhanced Incident Management-Teams arbeitet mit dem Customer Success Account Manager (CSAM) des Kunden an Empfehlungen für Abhilfemaßnahmen, um zukünftige Vorfälle proaktiv zu reduzieren und die Stabilität und Resilienz der Kundenlösung zu stärken. Eine bestimmte Anzahl von Stunden für Success Management Services ist enthalten und umfasst Onboarding-Aktivitäten, vierteljährliche Besprechungen mit einem Mitglied des Enhanced Incident Management-Teams und Bewertungen nach Vorfällen des Schweregrads 1. Zusätzliche oder häufigere Besprechungen sind auf Anfrage und mit vorheriger Zustimmung von Microsoft möglich, sofern Ressourcen verfügbar sind, wenn Sie sich für den Erwerb zusätzlicher Success Management Services über die enthaltenen hinaus entscheiden. UER muss nur für den Host-Standort erworben werden, wenn der Kunde eine Multi-Country Unified-Vereinbarung hat. Als Enhanced Solution können alle UER-Services remote an anderen Standorten als dem Host-Standort und auch dort erbracht werden. Die enthaltenen Success Management Services werden vom Host zugewiesen und vom Host Customer Success Account Manager (CSAM) verwaltet. Voraussetzungen und Annahmen Um sicherzustellen, dass das Enhanced Incident Management-Team des Kunden über grundlegende Kenntnisse der Geschäftsziele und der Umgebung des Kunden verfügt, muss der Kunde auf Anfrage Unterlagen zur Verfügung stellen und in den ersten 60 Tagen der Laufzeit der Vereinbarung an Onboarding-Aktivitäten teilnehmen. Serviceeinschränkungen und -ausschlüsse	

Service	Planung
Die Root Cause Analysis (RCA) ist nicht in der Unified Enhanced Response enthalten, kann aber vom CSAM des Kunden angefordert werden. Der Kunde arbeitet mit dem Microsoft-Team zusammen und stellt diesem Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung, die zur Durchführung der RCA benötigt werden. Ressourcen für das Enhanced Incident Management werden remote eingesetzt. Der Enhanced Incident Management-Service wird auf Englisch, Chinesisch und Japanisch bereitgestellt. UER erfüllt keine speziellen, eingeschränkten Zugangsvoraussetzungen, um nur Bürgern eines Citizen Alliance Support-Landes oder in einem solchen Land ansässigen Personen Support zu bieten.	
• Azure Rapid Response: Azure Rapid Response (ARR) bietet einen schnelleren reaktiven Support für die Microsoft Azure-Komponenten des Kunden durch Weiterleitung von Supportvorfällen an Technikexperten und ggf. Einbindung in die Cloud Service-Betriebsteams. Um Rapid Response Services für die Microsoft Azure-Komponenten des Kunden zu erhalten, muss der Kunde einen Vorfall über das entsprechende Cloud-Dienst-Portal einreichen. Die Anfragen des Kunden bezüglich Problem Resolution Support werden direkt an Rapid Response-Supporttechniker mit Fachkenntnissen im Bereich Cloud-Dienste weitergeleitet. Auch wenn gewisse Vorfälle Ressourcen von Mitarbeitern des Standardproduktsupports erfordern können, behält das Rapid Response-Team zu jeder Zeit die Hauptverantwortung über die Vorfälle bei. Die Reaktionszeiten für den Problem Resolution Support für die Azure-Komponenten des Kunden entnehmen Sie bitte der Tabelle in Anhang A. Diese Zeiten ersetzen die erwarteten Reaktionszeiten des Supports im Rahmen von Foundational Services. Azure Rapid Response deckt Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services oder Abrechnungs- und Abonnementverwaltung, Testbasis für M365 oder Microsoft Mesh nicht ab. Der Kauf von Rapid Response ist abhängig von der Verfügbarkeit der Ressourcen. Bitte erkundigen Sie sich beim Customer Success Account Manager des Kunden nach der Verfügbarkeit.	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

2.6 Unified Cloud Operations

Unified Cloud Operations Unified Cloud Operations („UCO“) ist ein einheitlicher Supportdienst, der auf die spezifischen Supportanforderungen von Softwareentwicklungsunternehmen („SDCs“) im Zusammenhang mit der Azure-Plattform zugeschnitten ist. Microsoft bietet UCO nach eigenem Ermessen Kunden an, die als SDCs eingestuft werden. Wird UCO angeboten und erworben, ersetzt UCO für den Kunden die Foundational Services.

UCO umfasst bestimmte Beratungslösungen, die die Entwicklung und Stabilisierung wachstumsstarker, groß angelegter Anwendungen über die Softwareplattformen des Kunden hinweg ermöglichen. Dies erfolgt mithilfe der in Anhang B des USSD aufgeführten Success Management Services sowie spezialisierter proaktiver und geschäftskritischer Dienste, wie nachstehend definiert. Vom Kunden wird erwartet, dass er mit den Entwicklungsteams von Microsoft zusammenarbeitet, um komplexe Herausforderungen zu bewältigen und die kontinuierliche Anpassung der Lösungen an die Funktionen von Microsoft Azure sowie an die Best-Practice-Empfehlungen zu gewährleisten. Microsoft stellt UCO-Ressourcen und Fachwissen zur Verfügung, um den Kunden während der gesamten Laufzeit des UCO-Vertrags, wie in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegt, zu unterstützen und den sich wandelnden Anforderungen beider Parteien gerecht zu werden.

Hat ein Kunde UCO erworben, wie aus dem Arbeitsauftrag hervorgeht, erhält er Foundational Services für die in Anhang A des Arbeitsauftrags aufgeführten Nicht-Azure-Produkte. Die in diesem Paket enthaltenen Success Management Services werden im Rahmen der Success Management Services bereitgestellt, auf die der Kunde im Rahmen von UCO Anspruch hat. So wird ihm ein optimales Erlebnis bei allen Produkten geboten. Der Kunde hat zudem die Möglichkeit, zusätzliche Proactive Services, Mission Critical Services und Enhanced Solutions Support-Dienstleistungen zu erwerben.

In den ersten sechzig (60) Tagen ab dem Datum des Inkrafttretens des Arbeitsauftrags werden die UCO-Bereitstellungsteams mit dem Kunden und dessen Customer Success Account Manager (CSAM) zusammenarbeiten, um die vom Kunden registrierten Abonnements einzurichten. Die Unterlagen für die erste Kundenerfassung müssen vom Kunden in Zusammenarbeit mit seinem CSAM innerhalb von 14 Tagen nach Unterzeichnung des Arbeitsauftrags vollständig ausgefüllt werden. Nur so können das Onboarding und die Bestandsaufnahme rechtzeitig beginnen. Der Kunde erhält dann die reaktiven MCS-Leistungen für die Azure-Plattform-MCSAP-Funktionen „Fast Expert Response“ und „Enhanced Incident Management“, wie hier beschrieben.

In den ersten sechzig Tagen beschränken sich die Aktivitäten ansonsten auf das Onboarding und die Bestandsaufnahme, um Wissen über die geschäftlichen und technischen Anforderungen des Kunden aufzubauen. Damit das UCO-Team sich ein umfassendes Bild von den Zielen, dem Geschäft, den Projekten und dem Umfeld des Kunden machen kann, muss der Kunde auf Anfrage entsprechende Unterlagen zur Verfügung stellen und sich in den ersten sechzig (60) Tagen ab dem Datum des Inkrafttretens des Arbeitsauftrags an den Einarbeitungsmaßnahmen beteiligen.

Zu den Technologien, die nicht in den Leistungsumfang von UCO fallen, gehören unter anderem die Clouds der US-Regierung, Azure China Cloud, Azure Media Services, Azure Local, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Testbasis für M365 sowie Microsoft Mesh.

Die enthaltenen Dienstleistungen sind darauf ausgerichtet, drei wesentliche Geschäftsergebnisse für den Kunden zu erzielen:

- **Cloud-Erfolg in großem Maßstab** Maßnahmen, die darauf abzielen, für den Kunden die Betriebskontinuität über alle Microsoft Azure-Produkte hinweg sicherzustellen. Dazu gehören unter anderem:
 - **Beratung zur strategischen Architektur und Beschleunigung der Migration-** Dienstleistungen, die dem Kunden durch Fachexperten („SME“), die die besonderen Herausforderungen strategischer Kunden verstehen, eine spezialisierte und intensive Begleitung bei anspruchsvollen und nischenorientierten Anwendungsfällen bieten. Diese Beratung stützt sich auf das Fachwissen der Fachexperten in kritischen Bereichen wie Multi-Tenancy, SaaS und groß angelegten Lösungen und umfasst Beratung zur Funktionsparität sowie die Zuordnung bestehender Funktionen mit fundiertem Fachwissen, um komplexe

Migrationsherausforderungen zu bewältigen, insbesondere für Kunden, die von anderen Cloud-Plattformen zu Azure wechseln.

- **Planung und Beratung zu Skalierbarkeit und regionaler Expansion**, bei der Fachexperten architektonische Beratung leisten, um die Lösungen der Kunden zukunftssicher zu gestalten. Ziel ist es, sicherzustellen, dass sich die Lösungen im Einklang mit den sich wandelnden Funktionen von Azure weiterentwickeln und mit der Wachstumsroadmap der Kunden übereinstimmen. Dazu gehören auch umfassende Überprüfungen der Skalierbarkeit, Sicherheit, Leistung und Zuverlässigkeit auf der zweiten Ebene.
- **Kapazitätsprognose und Mmanagement** -Dienstleistungen, die Kunden bei der Wachstumsplanung unterstützen, indem sie proaktive Kapazitätsplanung und Verwaltung sowie Unterstützung bei regionalen Expansionen bieten. Dadurch wird sichergestellt, dass sich ihre Lösungen auf Azure effizient skalieren lassen.
- **Advisory Operations Services**: Maßnahmen, die darauf ausgerichtet sind, den Kunden beim Onboarding im Azure Marketplace, bei der gemeinsamen Innovation, bei der Beschleunigung der Entwicklungsarbeit und beim frühzeitigen Zugriff auf neue Azure-Funktionen zu unterstützen. Dazu gehören gemeinsame Sprint-Planungen, proaktive Entwurfsüberprüfungen und Governance-Kontrollen, die auf mehrmandantenfähige Architekturen und schnelle Produkteinführungen zugeschnitten sind.
 - **Co-Innovation und Engineering-Partnerschaft**-Dienstleistungen, bei denen der Kunde mit Azure-Engineering-Experten zusammenarbeitet, um gemeinsam Innovationen voranzutreiben. Dabei wird Fachwissen aus dem Bereich der Produktentwicklung eingebracht, damit der Kunde Einfluss auf die Plattformqualität und die Feature-Roadmaps nehmen, strategische Einblicke gewinnen, notwendige Plattformverbesserungen vorantreiben und bei anstehenden Entwicklungen immer einen Schritt voraus sein kann. Diese Fachexperten gehen auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden ein, die über die bei anderen Kunden üblichen Überlegungen hinsichtlich des Umfangs hinausgehen.
 - Die Dienstleistungen im Bereich **Planung zur Lösungsverbesserung und -gestaltung** bieten während des gesamten Wachstumsprozesses des Kunden eine kontinuierliche, von Ingenieuren geleitete Begleitung. Dazu gehören Empfehlungen zur Lösungsgestaltung, zu Verbesserungen nach Vorfällen sowie zur operativen Exzellenz. Die Fachexperten arbeiten mit dem Kunden zusammen und bieten bei Bedarf Antworten auf anspruchsvolle technische Fragen, leisten Unterstützung bei der Problembehandlung außerhalb von Vorfällen und fördern die dienstübergreifende technische Koordination. Darüber hinaus unterstützen die Fachexperten die Go-Live-Planung für wichtige Events durch gründliche Überprüfungen der Betriebsbereitschaft sowie Risikobewertungen vor und nach der Bereitstellung.
- **Azure-Qualität und -Zuverlässigkeit**: Der Kunde erhält plattformweite, reaktive Unterstützung. Dazu gehören die schnelle Behebung von Störungen, ein vom Engineering geleitetes Krisenmanagement (Engineering-led Crisis Management) und eine strategische technische Begleitung. Kunden profitieren von einem vorrangigen Zugang zu den Azure-Technikressourcen

während Vorfällen, einer Verpflichtung zur Ursachenanalyse innerhalb von zehn (10) Tagen sowie umsetzbaren Erkenntnissen zur Optimierung von Zuverlässigkeit und Leistung, wie sie in den USSD für „Mission Critical Services for Azure Platform“ („MCSAP“) definiert sind. Die UCO-Gebühren basieren auf einer gestaffelten Gebührenstruktur sowie dem jährlichen Gesamtwert der vom Kunden gültig lizenzierten, kommerziell veröffentlichten und allgemein verfügbaren Microsoft Azure-Produkte und Azure-Cloud-Service-Abonnements, wie in Anhang A des Arbeitsauftrags aufgeführt (zusammenfassend als „geschätzte Produktausgaben“ bezeichnet), um die UCO-Gebühren des Kunden für die Supportlaufzeit gemäß der Beschreibung im Arbeitsauftrag des Kunden zu berechnen.

Wenn die geschätzten Produktausgaben des Kunden zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses 60.000.000 USD (sechzig Millionen US-Dollar) erreichen oder überschreiten oder wenn der Kunde sich dafür entscheidet, den im Arbeitsauftrag aufgeführten Mindestpreis für erweiterte Funktionen zu zahlen, hat der Kunde während der gesamten Vertragslaufzeit Anspruch auf alle Funktionen, die in den USSD-Abschnitten „Für alle MCS for Azure Platform- und MCS for Azure Platform Plus-Kunden bereitgestellte Funktionen“ und „MCS for Azure Platform Plus-Funktionen“ aufgeführten Funktionen, die im Folgenden als „MCS for Azure Platform Plus-Kunden“ bezeichnet werden. Alle anderen UCO-Kunden haben lediglich Anspruch auf die im Abschnitt „Für alle MCS for Azure Platform- und MCS for Azure Platform Plus-Kunden bereitgestellte Funktionen“ aufgeführten MCSAP-Funktionen.

Die Schweregraddefinitionen und Reaktionszeiten für den Support zur Problemlösung für die Azure-Komponenten des Kunden entnehmen Sie bitte der Tabelle „Mission Critical Services for Azure Platform“ in Anhang A.

Voraussetzungen und Annahmen

Die Bereitstellung der Dienste durch Microsoft, wie oben beschrieben, basiert auf den folgenden Voraussetzungen und Annahmen:

- Die im Rahmen des Arbeitsauftrags für UCO erbrachten Dienste beschränken sich auf die in der USSD ausdrücklich genannten; alle Dienste, Technologien oder Produkte, die dort nicht ausdrücklich aufgeführt sind, gelten als nicht im Leistungsumfang enthalten.
- Alle Funktionen sind nur in englischer Sprache verfügbar. Eine Bereitstellung durch zugelassene, auf Regionen beschränkte, staatsangehörigkeitsabhängige oder zugelassene Bereitstellungsressourcen ist nicht möglich.
- Die Lieferung erfolgt per Remote-Zugriff, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort einvernehmlich vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, wird Microsoft dem Kunden angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- UCO dient dazu, den Kunden bei der Nutzung der registrierten Abonnements zu unterstützen. Microsoft stellt diese Dienste ausschließlich direkt dem Kunden für dessen interne geschäftliche Zwecke zur Verfügung. Dieses direkte Supportmodell gilt auch dann, wenn der Kunde UCO über einen Microsoft-Händler erwirbt.
- Microsoft stellt weder UCO noch sonstige Unified Support-Dienste für folgende Fälle bereit: (i) Nicht-Microsoft-Code; oder (ii) Microsoft-Code, der von Microsoft, dem Kunden oder einem Dritten modifiziert wurde.

Ihre Verantwortlichkeiten

Die optimale Nutzung der Vorteile von UCO setzt voraus, dass der Kunde zusätzlich zu den nachstehenden ergänzenden Geschäftsbedingungen die folgenden Verpflichtungen erfüllt.

- **Beteiligung und Einbindung von Kunden mit Fachexperten:** Es wird erwartet, dass der Kunde sich aktiv einbringt und mit den Fachexperten in den Bereichen mit höchster Priorität zusammenarbeitet. Dazu gehört die Teilnahme an geplanten Besprechungen, die Bereitstellung erforderlicher Informationen und die Zusammenarbeit bei zentralen Aufgaben. So wird der Erfolg der Kundenanwendungen sichergestellt.
- **Priorisierung von Best-Practice-Empfehlungen:** Dem Kunden wird empfohlen, den bereitgestellten Best-Practice-Empfehlungen Priorität einzuräumen. Diese Empfehlungen sind für die optimale Umsetzung und den Erfolg des Projekts von entscheidender Bedeutung. Sollte eine Empfehlung nicht umsetzbar sein, ist es wichtig, dass der Kunde die Einschränkungen und Herausforderungen mit den Fachexperten bespricht, um alternative Lösungen zu erörtern.
- **Besprechung von Einschränkungen und Herausforderungen:** Wenn Best-Practice-Empfehlungen nicht umgesetzt werden können, sollte der Kunde Gespräche mit den Fachexperten führen, um alternative Optionen zu prüfen. Dieser kooperative Ansatz trägt dazu bei, die bestmöglichen Lösungen zu ermitteln und potenzielle Risiken zu minimieren.
- **Offene Risiken verstehen und annehmen:** Wenn alternative Optionen nicht realisierbar sind, ist es wichtig, dass der Kunde die Risiken versteht und anerkennt, die entstehen, wenn er die Best-Practice-Empfehlungen nicht beachtet. Dazu gehört, die potenziellen Auswirkungen auf die Anwendung des Kunden zu erkennen und proaktiv Maßnahmen zu ergreifen, um diese Risiken wirksam zu bewältigen.

2.7 Unified Multi-CountryProgram

Einführung

Das **Multi-Country**Program ermöglicht den Zugriff auf Microsoft Unified an mehreren Standorten. Eine Multi-Country-Vereinbarung wird in einem Arbeitsauftrag oder mehreren Arbeitsaufträgen dargestellt. Bevor Sie eine Unified-Vereinbarung abschließen, müssen Sie sicherstellen, dass das Unternehmen an den gewünschten Standorten über entsprechende vertragliche Vereinbarungen verfügt, um den vollen Nutzen aus Microsoft Unified ziehen zu können. Eine aktive Foundational Services-Vereinbarung (ehemals als „Basispaket“ bezeichnet) ist erforderlich, um zusätzliche Services zu erhalten, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.

Programmstruktur – Überblick

- Der Ort, an dem Microsoft Unified Foundational Services im Arbeitsauftrag vertraglich abgeschlossen wird, wird als Host bezeichnet.
- Ein separater Standort, der in Ihrer Vereinbarung angegeben ist und sich vom Host-Standort unterscheidet, wird als nachgelagert bezeichnet.
- Eine zentralisierte Vereinbarung ist definiert als eine Microsoft Unified-Vereinbarung, die „Host“ und „Nachgelagert“ auf einem einzigen Kontakt mit Add-On-Paketen hat, die nach Standort zugewiesen werden.
- Eine dezentrale Vereinbarung ist definiert als eine Unified-Vereinbarung mit Unified Foundational Services für den „Host“ und separaten Vereinbarungen für Add-On-Pakete, die verschiedenen Standorten zugeordnet sind.
- In einigen Fällen können komplexe Multi-Country-Vereinbarungen eine Kombination aus zentralisierten und dezentralisierten Vereinbarungen sein.

Ausweitung von Microsoft Unified auf andere Standorte

- Die spezifischen Services und ihr Umfang werden in dem zugehörigen Arbeitsauftrag nach Standort aufgelistet.
- Die hier beschriebenen Services können gemäß dem Host- oder nachgelagerten Arbeitsauftrag an den von Ihnen gewünschten Standort(en) erbracht werden.
- Je nach Service kann dieser am Standort des Hosts oder am nachgelagerten Standort verwaltet oder erbracht werden.

Microsoft Unified Multi-Country Base

- Microsoft Unified Foundational Services ist vertraglich an den Host-Standort gebunden.
- Das Service Delivery Management (Customer Success Management, auch als CSAM bezeichnet) wird vom Host-Standort aus erbracht.
- Reactive Services: Die Serviceanfragen werden am Host-Standort verwaltet und stehen den benannten Mitarbeitern des Vertragskunden weltweit zur Verfügung.

Add-On Packaged Services

- Proaktive Dienstleistungen in Form von Value Acceleration Services können für den Einsatz in der Host- oder nachgelagerten Phase erworben werden. Die Orte des Erbringens sind lösungsspezifisch und können als Remote- oder Vor-Ort-Bereitstellung erfolgen. Vor der Beauftragung von Proactive Services müssen bestimmte Bereitstellungsmöglichkeiten bestätigt werden.
- Alle Enhanced Solutions können für die Verwendung in Host- oder nachgelagerten Systemen erworben werden. Die Orte des Erbringens sind lösungsspezifisch und können als Remote- oder Vor-Ort-Bereitstellung erfolgen. Vor der Beauftragung von Enhanced Solutions müssen bestimmte Bereitstellungsmöglichkeiten bestätigt werden.
- Delivery Management: Ansonsten bekannt als Customer Success Account Manager (CSAM) kann zu einem Vertrag für bestimmte Standorte hinzugefügt werden. Die genauen Kosten und Standorte werden während Ihrer Vertragsverhandlungen festgelegt.
- Incident Management kann mithilfe von Add-On-Paketen an Host- oder nachgelagerte Standorte ausgelagert werden. Die genauen Kosten und Standorte werden während Ihrer Vertragsverhandlungen festgelegt.

Multi-Country – Zusätzliche Geschäftsbedingungen

- Support vor Ort, in der Zeitzone oder in der Landessprache unterliegt spezifischen vertraglichen Anforderungen und örtlichen behördlichen Auflagen. Es können zusätzliche Verträge und Kosten anfallen.
- Mitarbeiter von Kunden an anderen Standorten können an proaktiven Remote-Services teilnehmen, die am Host oder einem nachgelagerten Standort erworben wurden, wie im Arbeitsauftrag angegeben. Stimmen Sie sich mit dem Account-Team über die Remote-Teilnahme ab.
- Proaktive Credits können nur zwischen dem Host- und den nachgelagerten Standorten ausgetauscht werden, die in einem einzelnen Arbeitsauftrag aufgeführt sind. Der Austausch kann nicht von einem Arbeitsauftrag zu einem anderen Arbeitsauftrag erfolgen.
- Austauschvorgänge werden auf der Grundlage der aktuellen Währungen und Kurse für Proactive Credits an den jeweiligen Support-Standorten durchgeführt.

- Jeder Umtausch, der zu gestückelten Proactive Credits führt, wird auf die nächstgelegene Einheit aufgerundet.

Steuerliche Pflichten und Anforderungen

- Kunden tragen die alleinige Verantwortung für alle steuerlichen Verpflichtungen, die sich aus der Verteilung oder dem Austausch gekaufter Supportleistungen zwischen dem Host und dem/den nachgelagerten Supportstandort(en) ergeben.
- Lokale behördliche Auflagen und Steuergesetze können separate Arbeitsaufträge erfordern, um die Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten.
- Für Australien, Neuseeland, Indien, China, Hongkong, Taiwan, Macau, Japan und Korea gelten lokale Anforderungen und alle Multi-Country-Vereinbarungen für diese Standorte müssen über einen eigenen Arbeitsauftrag verfügen. Diese Liste kann Änderungen unterliegen. Wenden Sie sich bei Vertragsverhandlungen an Ihr Kundenteam.

Unified Multi-Country – Rechnungsstellung und Lieferung

- Mit der Funktion für die getrennte Rechnungsstellung („Split Invoicing“) können Sie Transaktionen auf der Grundlage verschiedener Kriterien wie Produkttyp, Lieferdatum oder Kundenstandort in mehrere Rechnungen aufteilen.
- Die folgenden Änderungsanfragen führen zu einer Vertragsänderung: Änderung von Rechnungsadresse, Lieferadresse, Unternehmensname oder Unternehmensadresse, Rechnungsbetrag und Rechnungsdatum.
- Änderungen an einer Muti-Country-Vereinbarung können aufgrund der oben genannten Umstände zu höheren Kosten oder Einschränkungen führen.

2.8 Zusätzliche Geschäftsbedingungen

Voraussetzungen und Annahmen für Unified Support Services

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

- **Foundational Services Reactive Services:** Diese Services werden remote an einem oder mehreren Standort(en) Ihrer ausgewählten Supportkontakte bereitgestellt. Alle anderen Services werden an den in Ihrem Arbeitsauftrag benannten oder aufgeführten Standorten remote bereitgestellt, sofern schriftlich nicht etwas anderes vereinbart wurde.
- **Sprache der Services:** Foundational Services Reactive Services werden in englischer Sprache angeboten und können, sofern verfügbar, auch in der von Ihnen gesprochenen Sprache erbracht werden. Alle anderen Support-Services werden in der Sprache des Microsoft Services-Standorts, der die Services erbringt, oder in Englisch bereitgestellt, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- **Unterstützte Produkte:** Wir bieten Support für alle Versionen der im Handel erhältlichen, allgemein verfügbaren Microsoft-Software und Onlinedienste, die Sie erworben haben. Dies basiert auf den erklärten Lizenzanmeldungen und -vereinbarungen und/oder der Abrechnungskonto-ID in Anhang A Ihres Arbeitsauftrags und wird in den von Microsoft von Zeit zu Zeit veröffentlichten Produktbedingungen angegeben.
- **Pilot-Angebote, Vorabversionen und Beta-Produkte:** Support Services können gelegentlich Vorschau-, Beta- oder andere Pilot-Services-Angebote enthalten, die von Microsoft zur optionalen Evaluierung angeboten werden (jeweils ein „Pilot“). Ihre Teilnahme an den Pilot-

Angeboten ist freiwillig und wird Ihnen vorbehaltlich der Professional Services-Bedingungen in den Microsoft-Produktbedingungen, die bereits in Ihrer Vereinbarung enthalten sind, und vorbehaltlich aller zusätzlichen Bedingungen, die für die Pilot-Angebote gelten, bereitgestellt. Nicht alle Pilot-Angebote werden an allen Standorten verfügbar sein.

- **Inanspruchnahme von Services:** 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.
- **Terminierung von Services:** Die Zeitplanung für die Services ist von der Ressourcenverfügbarkeit abhängig. Workshops können storniert werden, wenn die Mindestanzahl an Anmeldungen nicht erreicht wird.
- **Remotezugriff:** 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.
- **Kundendaten:** 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.
- **Stornierungsbedingungen:** Microsoft empfiehlt, Datenblätter anzufordern, zu prüfen und zu genehmigen und Ihre verfügbaren Termine für einen Service zu bestätigen, bevor Sie eine tatsächliche Serviceanfrage einreichen. Wenn Sie sich nicht sicher sind, können Sie im Rahmen der Success Management-Aktivitäten (CSAM) ein Gespräch zum Serviceumfang vereinbaren, um Ihre Anforderungen vor dem Einreichen einer Serviceanfrage zu bestätigen. Sobald für eine Serviceanfrage ein Lieferdatum festgelegt wurde, unterliegt sie automatisch unseren Stornierungsbedingungen, die auch (aber nicht nur) verspätete Stornierungen aufgrund von Änderungen des vereinbarten Umfangs, Änderungen der vereinbarten Leistungen, ungeplante Änderungen der Strategie, des geplanten Lieferdatums usw. umfasst. Wenn Sie Änderungen an einer geplanten Servicebereitstellung vornehmen oder die Stornierung eines geplanten Services beantragen müssen, muss dies mindestens 14 Kalendertage im Voraus erfolgen, um eine vollständige Erstattung zu erhalten. Bei Stornierungen, die 6 bis 13 Kalendertage im Voraus erfolgen, fallen nicht erstattungsfähige Kosten in Höhe von 50 % der Servicekosten an. Bei einer Stornierung, die 5 Kalendertage oder weniger im Voraus erfolgt, werden die vollen Kosten (100 %) für den Service fällig.
- **Neutermminierung von Services:** Wenn unvorhergesehene Umstände eine Änderung des Lieferdatums erfordern, kann die Servicebereitstellungsanfrage über das Success Management (CSAM) einmalig und kostenlos neu terminiert werden. Microsoft behält sich das Recht vor, Gebühren für zusätzliche Anfragen zur Neutermminierung derselben Servicebereitstellung zu erheben.
- **Foundational Services-Anforderungen:** Ein aktive Foundational Services-Vereinbarung (ehemals als „Base Package“ bezeichnet) ist erforderlich, um zusätzliche Services zu erwerben und weiterhin zu nutzen, einschließlich Proactive Services, Mission Critical Services, Enhanced Solutions und Multi-Country Services, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben. Wenn Ihre Unified Support Services-Vereinbarung mit Foundational Services abläuft oder gekündigt wird, enden auch alle zusätzlichen Services zum selben Datum, ohne Rückerstattung *pro rata temporis*, auch wenn sie separat erworben wurden.

- **Additional Services:** Beim Kauf von Additional Services verlangen wir möglicherweise den Einschluss von Success und Service Delivery Management, um die Serviceerbringung zu ermöglichen. Es sind möglicherweise nicht alle Additional Services in Ihrem Land verfügbar. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Service Delivery-Ressource nach näheren Informationen.
- **Austausch von Services:** Wenn Sie eine bestimmte Art von Services bestellt haben und diese gegen eine andere Art von Service austauschen möchten, können Sie den Gegenwert für einen alternativen Service verwenden, sofern dieser Service dafür in Frage kommt und verfügbar ist und Sie dies mit Ihrer Servicebereitstellungsressource vereinbart haben. Microsoft behält sich das Recht vor, unzulässige Tauschaktionen abzulehnen.
- **Code-Zugriff:** Sie versichern, dass es sich bei nicht von Microsoft stammendem Code, auf den Sie uns Zugriff gewähren, ausschließlich um Code handelt, der in Ihrem Eigentum steht. Die Services können Arbeitsergebnisse, Beratung und Anleitung im Zusammenhang mit Code, der Ihnen oder Microsoft gehört, oder die direkte Bereitstellung anderer Support Services umfassen.
- **Reactive Services:** Bei der Bereitstellung von Reactive Services stellt Microsoft keinen Code jeglicher Art zur Verfügung, außer Beispielcode. Sie übernehmen alle Risiken, die mit der Implementierung von Code verbunden sind, der von Microsoft bei der Erbringung von Supportleistungen zur Verfügung gestellt wird, und sind für alle Tests, Kontrollen, Qualitätssicherung, Einhaltung von Gesetzen, Vorschriften oder Standards, Wartung, Bereitstellung und andere Praktiken verantwortlich, die mit Code verbunden sind, der von Microsoft bei der Erbringung von Supportleistungen ganz oder teilweise in Ihrer Microsoft-Umgebung oder in einer anderen Bereitstellung zur Verfügung gestellt wird.
- **Plattform-Anforderungen:** Für die erworbenen Services können Mindestplattformanforderungen gelten.
- **Service-Erbringung:** Services werden nicht Ihren Kunden bereitgestellt. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- **GitHub Support Services:** Diese Services werden von GitHub, Inc., einer hundertprozentigen Niederlassung der Microsoft Corporation, bereitgestellt. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in Ihrem Arbeitsauftrag gelten die GitHub-Datenschutzerklärung und der GitHub-Datenschutznachtrag sowie der Sicherheitsanhang für Ihren Erwerb von GitHub Support Services.
- **Benutzer-Kommunikation:** Sie erklären sich damit einverstanden, dass wir Informationen zu Produkten und Funktionen an eine gültige und aktive Firmen-E-Mail-Adresse senden dürfen, und zwar in Form von als Sicherheitsupdates, Newsletter, Blogs, Sicherheitshinweise, Service-Mitteilungen und ähnliche Dokumentationen gekennzeichneten Materialien. Ihre Benutzer müssen über die entsprechenden Mechanismen verfügen, um sich von solchen Kommunikationen abzumelden.
- **Aufzeichnungen:** Alle Aufzeichnungen und zugehörigen Begleitmaterialien der erbrachten Leistungen sind Leistungsergebnisse, die den Bedingungen der maßgeblichen Vereinbarung unterliegen, in deren Rahmen die Leistungen erbracht werden.

Durch die Annahme der Einladung zur Teilnahme an einem aufgezeichneten Ereignis oder durch die Teilnahme an dem aufgezeichneten Ereignis: 1) Erklären sich die Teilnehmenden damit einverstanden, dass die Aufzeichnung und Speicherung der aufgezeichneten Veranstaltung den für das Ereignis geltenden Bedingungen unterliegt; 2) Erklären sich die Teilnehmenden damit einverstanden, dass ihr Name, ihre E-Mail-Adresse, ihre eingereichten Fragen und/oder ihre Telefonnummer für andere Teilnehmende sichtbar sein können; und 3) Erklären sich die Teilnehmenden damit einverstanden, dass die Aufzeichnung an Microsoft-Mitarbeiter und -Vertreter weitergegeben werden kann.

Sofern nicht ausdrücklich in der maßgeblichen Vereinbarung vorgesehen, dürfen Sie keine Informationen aus dem aufgezeichneten Ereignis ändern, kopieren, verteilen, übertragen, anzeigen, vorführen, reproduzieren, veröffentlichen, lizenzieren, abgeleitete Werke daraus erstellen, übertragen oder verkaufen.

Die Services Deliverables können innerhalb Ihres Unternehmens gemäß den für die Services Deliverables geltenden Bedingungen geteilt werden und sind nicht als Ersatz für Ihre eigenen Schulungsprogramme gedacht. Sie entscheiden nach eigenem Ermessen, ob Sie die Services in Anspruch nehmen möchten, und sind für die Einhaltung aller gesetzlichen, behördlichen oder normativen Vorschriften verantwortlich. Sie übernehmen alle Risiken, die mit der Umsetzung oder Vervielfältigung der Dienstleistungen verbunden sind, einschließlich Vertraulichkeitsverpflichtungen, der Entnahme von Informationen aus dem Zusammenhang oder der vorzeitigen Weitergabe von Informationen. Die Leistungen werden zum Zeitpunkt der Lieferung „wie besehen“ und „mit allen Mängeln“ bereitgestellt und Microsoft übernimmt keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Garantien.

- **Zusätzliche Voraussetzungen und Annahmen:** Diese können in den entsprechenden Anlagen dargelegt werden.

2.9 Ihre Verantwortlichkeiten

Zusätzlich zu den in den entsprechenden Anlagen genannten Verantwortlichkeiten haben Sie die folgenden Verantwortlichkeiten. Bei Nichtbeachtung kann es zu Verzögerungen im Service kommen:

- **Support Services Admin:** Sie benennen einen Administrator für den Support Services, der Ihr Team leitet und alle Support-Aktivitäten verwaltet, einschließlich der internen Prozesse zur Übermittlung von Supportanfragen an uns.
- **Multi-country Support Services:** Wenn Sie länderübergreifende Support-Services erwerben, benennen Sie einen Support Services-Administrator für Ihren Host-Support-Standort. Diese Person leitet Ihr lokales Team und verwaltet alle lokalen Support-Aktivitäten, einschließlich der internen Prozesse für die Übermittlung von Supportanfragen an uns. Möglicherweise müssen Sie auch an anderen Support-Standorten einen speziellen Administrator für Support Services benennen.
- **Reactive Support Contacts:** Bei Bedarf können Sie Ansprechpartner für den reaktiven Support (Reactive Support Contacts) benennen, die Supportanfragen über die Microsoft-Support-Website oder telefonisch einreichen. Cloud-Administratoren für Ihre cloudbasierten Dienste können auch Cloud-Supportanfragen über die entsprechenden Support-Portale einreichen.
- **Supportanfragen für Online-Services:** Cloud-Administratoren müssen Supportanfragen für Online-Services über das entsprechende Online-Service-Supportportal einreichen.
- **Einreichen einer Serviceanfrage:** Wenn Sie eine Serviceanforderung einreichen, müssen Ihre Ansprechpartner für den reaktiven Support ein grundlegendes Verständnis des Problems haben und in der Lage sein, es zu reproduzieren. Dies hilft Microsoft bei der Diagnose und Behandlung des Problems. Diese Kontakte sollten außerdem über Kenntnisse in Bezug auf die unterstützten Microsoft-Produkte und Ihre Microsoft-Umgebung verfügen, um bei der Lösung von Systemfehlern mitwirken zu können und Microsoft bei der Analyse und Klärung von Serviceanfragen zu unterstützen.
- **Problembestimmung und -lösung:** Wenn Sie eine Service Request übermitteln, müssen Ihre Ansprechpartner für den reaktiven Support möglicherweise Aktivitäten zur Problembestimmung und -lösung ausführen, die von uns verlangt werden. Zu diesen Aktivitäten gehören die Durchführung von Netzwerkabfragen, die Erfassung von Fehlermeldungen, das Sammeln von Konfigurationsinformationen, die Änderung von Produktkonfigurationen, die Installation neuer Softwareversionen oder -komponenten oder die Änderung von Prozessen.

- **Serviceplanung:** Sie erklären sich damit einverstanden, bei der Planung der Inanspruchnahme von Services auf der Grundlage der von Ihnen erworbenen Services mit uns zusammenzuarbeiten.
- **Kontakt-Updates:** Sie stimmen zu, uns innerhalb von 7 Werktagen über alle Änderungen der in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Kontaktpersonen zu informieren.
- **Datenverwaltung:** Sie sind für die Sicherung Ihrer Daten und die Wiederherstellung verlorener oder veränderter Dateien aufgrund katastrophaler Ausfälle verantwortlich. Sie müssen ferner die notwendigen Verfahren einführen, um die Integrität und Sicherheit Ihrer Software und Daten zu gewährleisten.
- **Feedback:** Soweit möglich, erklären Sie sich damit einverstanden, an Umfragen zur Kundenzufriedenheit teilzunehmen, die wir in regelmäßigen Abständen zu unseren Services durchführen.
- **Auslagen:** Sie sind für alle Reisekosten und Spesen verantwortlich, die Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Vertragspartnern entstehen.
- **Zusätzliche Verantwortlichkeiten:** Ihr Serviceanbieter kann Sie bitten, weitere Aufgaben zu übernehmen, die für den von Ihnen erworbenen Service spezifisch sind.
- **Cloud-Services:** Bei der Nutzung von Clouddiensten im Rahmen dieses Supports müssen Sie für den jeweiligen Onlinedienst ein Abonnement bzw. einen Datentarif erwerben oder bereits über ein solches Abonnement bzw. einen solchen Datentarif verfügen.
- **Enterprise-Support-Portal:** Wenn Sie Ihr Enterprise-Support-Portal nutzen möchten, müssen Sie entweder einen Entra-Mandanten erwerben oder über einen bestehenden Mandanten verfügen, um Ihren Benutzern, die die im Enterprise-Support-Portal aktiven Services nutzen werden, Zugang zu gewähren.
- **Anfragen für Proactive Services:** Sie akzeptieren, dass die Planung von Servicebereitstellungsanfragen der Verfügbarkeit von Microsoft-Ressourcen unterliegt. Sie erklären sich außerdem einverstanden, Anforderungen für Proactive Services und Enhanced Solutions, sowie alle erforderlichen oder diesbezüglich relevanten Daten spätestens 60 Tage vor dem Ablaufdatum des anwendbaren Arbeitsauftrages bei uns einzureichen. Andernfalls akzeptieren Sie, dass Microsoft sich nach bestem Wissen und Gewissen bemüht, Ihre Serviceanfrage zu erfüllen.
- **Zugriff:** Sie erklären sich damit einverstanden, unserem Serviceteam vor Ort einen angemessenen Telefon- und Hochgeschwindigkeits-Internetzugang sowie ggf. Zugriff auf Ihre internen Systemen und Diagnosetools zu gewähren.
- **Verwaltung der Lizenzregistrierungen:** Vor der Bereitstellung lizenzierter Software oder der Zuweisung von lizenzierten Online-Diensten und Abonnements müssen Sie alle Volumenlizenzanmeldungen/-vereinbarungen sowie alle Abonnements registrieren sowie Administratoren zuweisen, die Ihre Lizenzierungsressourcen und/oder Abonnements in den entsprechenden Portalen, einschließlich Microsoft 365 Admin Center und Administratorportal für Visual Studio-Abonnements, verwalten. Unterstützung für Administratoren von Volumenlizenzen und Visual Studio-Abonnements ist während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar.

Anhang A: Schweregradtabellen

Dieser Anhang enthält eine Reihe von Diagrammen, die eine visuelle Darstellung der Arten und Schweregrade von Vorfällen bieten. Bitte beachten Sie, dass diese Diagramme ergänzend sind und einen zusätzlichen Einblick in die Schweregrade der Vorfälle geben sollen. Sie sollten in Verbindung mit dem Haupttext verwendet werden, um ein umfassendes Verständnis des Themas zu erhalten.

Reactive Support – Schweregrade von Vorfällen

Für Unterstützung bei der Problemlösung beachten Sie bitte die Schweregrade in der Tabelle unten:

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Schweregrad 1	Azure-Komponenten ¹	Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht
Kritische Geschäftssysteme ausgefallen:	- Erste telefonische Reaktion in 15 Minuten oder weniger	
Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung.	Alle anderen Produkte und Services - Erste telefonische Reaktion in einer Stunde oder weniger	Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Supports rund um die Uhr ³
Sofortige Reaktion erforderlich	Zuweisung von Critical Situation Ressourcen ²	Schneller Zugriff und schnelle Reaktion
	Durchgehender Support rund um die Uhr ³	Einreichung per Telefon oder Internet
	Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams	
	Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich	
Schweregrad A	Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger	Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Supports rund um die Uhr ³
Kritisches Geschäftssystem ist gestört:	Überwachung kritischer Situationen ²	
Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services	Durchgehender Support rund um die Uhr ³	Schneller Zugriff und schnelle Reaktion
Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich		Einreichung per Telefon oder Internet
Schweregrad B	Erste telefonische Reaktion innerhalb von zwei Stunden	Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Abstimmung mit dem Einsatz von Microsoft
Moderate Auswirkung auf das Geschäft:		Wenn Support rund um die Uhr angefordert wurde, stellen Sie

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Services, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden	Auf Kundenanfrage Support rund um die Uhr ⁴	die entsprechenden Ressourcen für den Einsatz rund um die Uhr bereit ⁴ Zugriff und Reaktion vom Systemverantwortlichen innerhalb von vier Geschäftsstunden
Reaktion innerhalb von zwei Geschäftsstunden erforderlich ⁴		Einreichung per Telefon oder Internet
Schweregrad C	Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden	Genaue Kontaktinformationen zum Fallinhaber
Geringe Auswirkung auf das Geschäft:	Bemühungen nur während der Geschäftszeiten ⁵	Reaktion innerhalb von 24 Stunden
Im Wesentlichen ungestörter Ablauf mit geringen oder ohne Beeinträchtigungen von Services		Einreichung per Telefon oder Internet
Reaktion innerhalb von vier Geschäftsstunden erforderlich ⁵		
¹ Die angegebene Antwortzeit für Ihre Azure-Komponenten umfasst nicht Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services oder Billing & Subscription Management. ² Ressourcen für kritische Situationen helfen bei der zügigen Lösung von Problemen durch Einsatz, Eskalation, Bereitstellung von Ressourcen und Koordinierung. ³ Möglicherweise müssen wir den Schweregrad heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit wir die Tätigkeiten auf unserer Seite zur Problemlösung aufrechterhalten können. ⁴ Wenn Sie beim Einreichen der Supportanfrage die Option 24x7 wählen, verpflichten Sie sich zu einer kontinuierlichen, täglichen Zusammenarbeit mit dem Microsoft-Team bis zur Lösung des Problems. Andernfalls kann Microsoft nach eigenem Ermessen den Service nur während der Geschäftszeiten anbieten. 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.		

Mission Critical Services for Azure Platform und Mission Critical Services for Azure Platform Plus – Schweregrade von Vorfällen

Für Unterstützung bei der Problemlösung beachten Sie die Schweregrade in der Tabelle unten:

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Schweregrad 1 Kritische Geschäftssysteme ausgefallen: Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich	Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger Durchgehender Support rund um die Uhr ¹ Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft Senior Incident Manager ² automatisch zugewiesen Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an Cloud Service-Betriebsteams	Einreichung per Telefon oder Internet Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Supports rund um die Uhr ¹ Schneller Zugriff und schnelle Reaktion
Schweregrad A Kritisches Geschäftssystem ist gestört: Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services	Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich	

¹ Möglicherweise muss Microsoft die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit Microsoft die Problemlösungsbemühungen fortsetzen kann

² Enhanced Incident Management-Ressourcen helfen bei der zügigen Lösung von Problemen durch Einsatz, Eskalation, Bereitstellung von Ressourcen und Koordinierung.

Mission Critical Services for Azure Events – Arten der Schweregrade von Vorfällen

Für Unterstützung bei der Problemlösung beachten Sie die Schweregrade in der Tabelle unten:

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Schweregrad 1 Kritische Geschäftssysteme ausgefallen: Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden	Erste Reaktion auf Anrufe in 15 Minuten oder weniger und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft ² Durchgehender Support rund um die Uhr ¹ Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb	Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Supports rund um die Uhr ¹

Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich	von Microsoft an die Produktteams Einschaltung von Support Engineers, die die Konfiguration Ihrer Lösung kennen. Diese Techniker können ggf. die Bearbeitung des Vorfalls besonders unterstützen und beschleunigen Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich	Schneller Zugriff und schnelle Reaktion
Schweregrad A Kritisches Geschäftssystem ist gestört: Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services		

¹ Microsoft muss möglicherweise die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können.

Für Azure-Cloud-Lösungen sollten während des Ereignisses Serviceanfragen über das Microsoft Azure-Portal eingereicht werden, einschließlich MCSAE in der Beschreibung des Vorfalls.

Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud – Arten der Schweregrade von Vorfällen

Für Unterstützung bei der Problemlösung beachten Sie die Schweregrade in der Tabelle unten:

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Schweregrad 1 Kritische Geschäftssysteme ausgefallen: Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung.	Erstreaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger Sicherheitsexperten des Customer Services Support (CSS) Durchgehender Support rund um die Uhr¹	Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines

Sofortige Reaktion erforderlich	Handlungsbefugnis, die Sicherheitstechniker bei Bedarf einzusetzen	durchgehenden Supports rund um die Uhr ¹
Schweregrad A Kritisches Geschäftssystem ist gestört: Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich	Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich	Schneller Zugriff und schnelle Reaktion Einreichung per Telefon oder Internet Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Supports rund um die Uhr ¹ Schneller Zugriff und schnelle Reaktion Einreichung per Telefon oder Internet

¹ Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können (Problem Resolution Support-Services sind nur auf Englisch verfügbar).

Rapid Response – Schweregrade von Vorfällen

Für Unterstützung bei der Problemlösung beachten Sie die Schweregrade in der Tabelle unten:

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Schweregrad 1 Kritische Geschäftssysteme ausgefallen: Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich	Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger Durchgehender Support rund um die Uhr ¹ Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft ² Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an Cloud Service-Betriebsteams	Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Supports rund um die Uhr ¹ Schneller Zugriff und schnelle Reaktion

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Schweregrad A Kritisches Geschäftssystem ist gestört: Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services	Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich	

¹ Möglicherweise muss Microsoft die Rund-um-die Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit Microsoft die Problemlösungsbemühungen fortsetzen kann

² Rapid Response-Support-Services zur Problemlösung sind nur auf Englisch und Japanisch verfügbar

Unified Enhanced Response – Schweregrade von Vorfällen

Für Unterstützung bei der Problemlösung beachten Sie bitte die Schweregrade in der Tabelle unten:

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Schweregrad 1 Kritische Geschäftssysteme ausgefallen: Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung. Sofortige Reaktion erforderlich	Azure-Komponenten ¹ - Erste telefonische Reaktion in 15 Minuten oder weniger Alle anderen Produkte und Services - Erste Reaktion auf einen Anruf in 30 Minuten oder weniger Senior Incident Manager ² automatisch zugewiesen Durchgehender Support rund um die Uhr ³ Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich	Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Supports rund um die Uhr ³ Schneller Zugriff und schnelle Reaktion Einreichung per Telefon oder Internet
Schweregrad A Kritisches Geschäftssystem ist gestört: Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services Reaktion innerhalb von 30 Minuten erforderlich	Erste telefonische Reaktion innerhalb von 30 Minuten oder weniger Senior Incident Manager automatisch ² zugewiesen Durchgehender Support rund um die Uhr ³	Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Supports rund um die Uhr ³ Schneller Zugriff und schnelle Reaktion Einreichung per Telefon oder Internet

¹ Die angegebene Reaktionszeit für Azure-Komponenten des Kunden gilt nicht für US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Testbasis für M365, Microsoft Mesh oder Universal Print.

² Enhanced Incident Management-Ressourcen helfen bei der zügigen Lösung von Problemen durch Einsatz, Eskalation, Bereitstellung von Ressourcen und Koordinierung.

³ Möglicherweise muss Microsoft die Dringlichkeitsstufe heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit Microsoft die Tätigkeiten auf unserer Seite zur Problemlösung aufrechterhalten kann.

Anhang B: Success Management Services

Dieser Anhang enthält eine Reihe von Diagrammen, die eine visuelle Darstellung der Säulen, Aktivitäten und Ergebnisse der Success Management Services bieten.

Success Management Services

- Die Success Management Services sind in Ihrer Vereinbarung enthalten, sofern hierin oder in Ihrem Arbeitsauftrag nichts anderes angegeben ist.
- Die Success Management Services werden digital bzw. durch Customer Success Account Manager erbracht.
- Diese Ressourcen können entweder remote oder bei Ihnen vor Ort eingesetzt werden und arbeiten Hand in Hand mit Ihnen, um die folgenden Aufgaben zu erfüllen:

Säulen	Aktivitäten	Beschreibung der Aktivität
Lösungs-Zustand: Unser Ziel ist es, Ihnen dabei zu helfen, Ihre Microsoft Cloud-Investitionen optimal zu nutzen, indem wir sicherstellen, dass sie die Integrität gewährleistet ist und sie optimiert und resilient sind. Mit unserem Customer Health Program Management arbeiten wir mit Ihnen zusammen, um Maßnahmen und Empfehlungen zu planen und umzusetzen, die den Betriebszustand Ihrer Microsoft Cloudlösungen verbessern. Mit unserer Erfahrung im Problem Management helfen wir Ihnen, wiederkehrende Probleme, die die Leistung und Zuverlässigkeit Ihrer Cloud beeinträchtigen, zu erkennen und zu beheben. Wir helfen Ihnen auch bei der Katastrophenvorsorge, indem wir regelmäßig Aktivitäten durchführen, um Sie auf größere Vorfälle und Ausfälle vorzubereiten, die Ihren Geschäftsbetrieb stören könnten. Darüber hinaus empfehlen wir Ihnen, uns mit der Überprüfung Ihrer Ausfallsicherheit und Sicherheit zu beauftragen, damit Sie Möglichkeiten zur Verbesserung der Ausfallsicherheit und Sicherheit Ihrer kritischen Geschäftsfunktionen, die auf die Cloud angewiesen sind, identifizieren und umsetzen können.	Customer Health Program Management	Verbessern und Beschleunigen der Kundenzufriedenheit durch Konzentration auf Vereinfachung und erstklassige Betriebsprozesse.
	Problem Management	Erkennen und Reagieren auf kritische Probleme, Schaffen und/oder Erzeugen von Erkenntnissen und Empfehlen geeigneter Abhilfemaßnahmen
	Proactive Resilience	Verbesserung der Resilienz, d. h. der Fähigkeit eines Systems, Ausfälle zu überstehen und sich schnell zu erholen, wodurch die Auswirkungen auf Kunden und Geschäftsergebnisse minimiert werden.
	Proactive Security	Verbessern der Sicherheit und Compliance durch die Implementierung von Microsoft Sicherheitslösungen.
	Disaster Preparedness	Sicherstellen, dass die Kunden auf eine Krise vorbereitet sind und das Microsoft-Team orchestrieren.
Einführung und Planung: Wir unterstützen Sie bei der Koordination und Abstimmung der geeigneten Ressourcen bei der Planung und Umsetzung von Cloud-Technologien, die Ihr Unternehmen transformieren. Wir bieten Ihnen erfolgreiche Programmmanagement-Services, die Ihnen helfen, Ihre technologischen und geschäftlichen Ziele zu erreichen. Wir helfen Ihnen, die Implementierung, Einführung und Wertschöpfung von Microsoft Cloud-Technologien zu beschleunigen. Wir helfen Ihnen auch dabei, den Zustand Ihrer Microsoft Cloud-Investitionen durch Customer Health Program Management Services zu verbessern. Wir helfen Ihnen, Möglichkeiten zur	Success Program Management	Beziehungsmanagement und kontinuierliche Orchestrierung der laufenden Account-Planung, Anpassung und Validierung der Kundenergebnisse/des Kundenwerts, wie in den Kundenerfolgsplänen festgelegt.
	Technology Optimization	Maximieren der Investitionen von Kunden durch Cloud-Optimierung.
	Technology & Security Updates	Cloud-Investitionen und -Infrastruktur werden ständig auf den neuesten Stand gebracht werden

Unified Enterprise Support Services Description

Senkung Ihrer Cloud- und Softwarekosten durch technologische Optimierungsdienste zu erkennen. Wir informieren Sie über wichtige Produkt-, Sicherheits-, Service- und Funktionsaktualisierungen durch Technologie- und Sicherheitsupdates. Wir beraten Sie und helfen Ihnen bei der Lösung von Problemen mit Technologien am Ende ihres Lebenszyklus durch Lifecycle Management Services.	Lifecycle Management Services	Sicherstellen, dass die Kunden über einen aktuellen Lebenszyklus-Managementplan verfügen.
Executive Partnership: Wir arbeiten partnerschaftlich mit Ihnen zusammen und teilen die Verantwortung und den Nutzen Ihrer Microsoft-Investitionen. Wir stellen eine enge Verbindung zwischen Ihnen und unseren Mitarbeitern her, damit wir Ihre Ziele verstehen und Ihre Erfolgsprogramme unterstützen können. Wir bieten Dienstleistungen an, die Sie bei der Planung und Erzielung konkreter Ergebnisse unter Verwendung von Microsoft Cloud-Technologien unterstützen. Wir helfen Ihnen dabei, Ihre Cloud-Lösungen schneller in Betrieb zu nehmen, sie optimal zu nutzen und mehr Nutzen aus Microsoft zu ziehen.	Customer Relationship Management	Erfolgreiche Beziehung zwischen dem Kunden und Microsoft.

© 2026 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Die Nutzung oder Verbreitung dieser Materialien ohne die ausdrückliche Genehmigung von Microsoft Corp. ist streng untersagt.

Microsoft und Windows sind in den Vereinigten Staaten und/oder in anderen Ländern eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

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