

Microsoft Enterprise Services

Beschrijving van Ondersteunings- en Adviesdiensten

september 2022

Inhoud

1	Over dit document	2
2	Ondersteunings diensten.....	3
	2.1 Wijze van aanschaf	3
	2.2 Beschrijving van diensten	4
	Proactieve diensten.....	4
	Reactieve diensten	9
	Service Delivery Management.....	13
	2.3 Uitgebreide diensten en oplossingen	14
	Uitgebreide Designated Engineering	15
	Azure Rapid Response.....	16
	Azure Event Management.....	17
	Office 365 Engineering Direct.....	23
	Developer Support.....	23
	Support for Mission Critical	23
	2.4 Multinationale Ondersteuning	24
	Multinationale Ondersteuningsdiensten Overzicht	24
	Wijze van aanschaf.....	24
	Aanvullende Voorwaarden voor Multinationale Ondersteuning.....	25
	2.5 Aanvullende voorwaarden	26
	2.6 Uw verantwoordelijkheden	28

1 Over dit document

De Beschrijving van Ondersteunings- en Adviesdiensten van Microsoft Enterprise-diensten bevat informatie over de professionele diensten die bij Microsoft kunnen worden aangeschaft.

Maak uzelf vertrouwd met de beschrijvingen van de diensten die u aanschaft, met inbegrip van eventuele vereisten, uitsluitingen, beperkingen en uw verantwoordelijkheden. De diensten die u aanschaft worden vermeld in uw Werkopdracht Microsoft Enterprise Services (Werkopdracht) of een andere van toepassing zijnde Dienstenovereenkomst die verwijst naar dit document en waarvan dit document deel uitmaakt.

Niet alle diensten die in dit document worden genoemd zijn wereldwijd beschikbaar. Voor details over welke diensten beschikbaar zijn voor aanschaf op uw locatie, neemt u contact op met uw Microsoft Services-vertegenwoordiger. Beschikbare diensten kunnen worden gewijzigd.

2 Ondersteunings diensten

Microsoft Unified Support Services (ondersteuningsdiensten) is een uitgebreide reeks diensten ter ondersteuning voor bedrijven die helpt uw traject naar de cloud te versnellen, uw IT-oplossingen te optimaliseren en technologie te gebruiken voor het realiseren van nieuwe zakelijke mogelijkheden in elke fase van de IT-lifecycle. Ondersteuningsdiensten omvatten:

- proactieve diensten voor het verbeteren van de conditie van de infrastructuur en operationele activiteiten van uw IT.
- Service Delivery Management voor planning en implementatie
- 24x7 diensten voor probleemoplossing met een snelle respons en een zo kort mogelijke downtime

2.1 Wijze van aanschaf

Ondersteuningsdiensten zijn verkrijgbaar als Basispakket, aangeduid als Advanced en Performance Support, of als aanvullende diensten of uitgebreide diensten en oplossingen die kunnen worden aangekocht in het kader van een bestaande Basispakketovereenkomst, vermeld in de Werkopdracht voor Enterprise-diensten, zoals hieronder beschreven.

Item	Beschrijving
Basispakket	<p>Een combinatie van proactieve en reactieve diensten en diensten voor dienstverleningsbeheer die ondersteuning bieden voor alle Microsoft-producten en/of Online Diensten die in gebruik zijn binnen uw organisatie. Beschikbaar als Advanced ("A") en Performance ("P") Support zoals beschreven in dit gedeelte.</p> <p>Diensten die zijn inbegrepen in het Basispakket worden binnen dit hoofdstuk aangeduid met een "✓".</p> <p>Afhankelijk van uw Basispakket komt u mogelijk ook in aanmerking voor specifieke ingebouwde Proactieve Diensten, die worden vermeld op uw Werkopdracht. We werken samen met u om deze diensten te bepalen voorafgaande aan de ingang van het contract of in het kader van de planning van de dienstverlening.</p>
Aanvullende diensten	<p>Er zijn aanvullende ondersteuningsdiensten, waaronder Proactieve Diensten, beschikbaar die aan uw Basispakket kunnen worden toegevoegd tijdens de looptijd van uw Werkopdracht. Deze worden binnen dit hoofdstuk aangeduid met een "+".</p>
Uitgebreide diensten en oplossingen	<p>Ondersteuningsdiensten die betrekking hebben op een specifiek Microsoft product of specifiek IT-systeem</p>

van de klant, kunnen aan uw Basispakket voor ondersteuning worden toegevoegd tijdens de looptijd van uw Werkopdracht. Deze worden eveneens binnen dit hoofdstuk aangeduid met een "+".

Multinationale ondersteuning

Multinationale Ondersteuning biedt ondersteuning in meerdere Ondersteuningslocaties, zoals beschreven in uw Werkopdracht (of Werkopdrachten).

2.2 Beschrijving van diensten

De items die worden gecombineerd om uw pakket met ondersteuningsdiensten te creëren worden in dit hoofdstuk beschreven. Verder worden diensten vermeld die aan uw Basispakket of gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen worden toegevoegd.

Proactieve diensten

Proactieve diensten helpen problemen in uw Microsoft-omgeving te voorkomen en worden gepland om de beschikbaarheid van resources en levering tijdens de looptijd van de toepasselijke Werkopdracht te helpen waarborgen. De volgende Proactieve diensten zijn beschikbaar zoals hieronder aangegeven of zoals beschreven op uw Werkopdracht. Het is mogelijk dat niet voor alle diensten en in alle regio's levering op locatie beschikbaar is. Tenzij uitdrukkelijk verkocht als een dienst op locatie, geschiedt de levering op afstand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en tegen een extra vergoeding.

Planning Services

Planningsdiensten	Pakket	
	A	P
Proof of Concept	+	+

+ - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.

Proof of Concept: diensten die gegevens aandragen op basis waarvan de klant de haalbaarheid van een aanbevolen technische oplossing kan evalueren. Dit materiaal kan de vorm hebben van werkende prototypes, documenten en ontwerpen, maar doorgaans geen resultaten die klaar zijn voor gebruik.

Implementatiediensten

Implementatiediensten	Pakket	
	A	P
Onboarding Services	+	+

+ - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.

Onboarding Services: direct contact met een medewerker van Microsoft om hulp te bieden bij implementatie, migratie, upgrade of ontwikkeling van functionaliteit. Hierin kan assistentie bij de planning en validatie van een proof-of-concept of productiewerklast met Microsoft-producten zijn opgenomen.

Onderhoudsdiensten

Onderhoudsdiensten	Pakket	
	A	P
On-demand Assessment	✓	✓
Assessment Program	+	+
Offline Assessment	+	+
Proactive Monitoring	+	+
Proactive Operations Programs (POP)	+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)	+	+

✓ - Inbegrepen als onderdeel van uw Basispakket.

+ - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.

On-demand Assessment: toegang tot een online geautomatiseerd zelfbedieningsevaluatieplatform dat gebruikmaakt van logboekanalyses voor het analyseren en evalueren van uw implementatie van de Microsoft-technologie. On-demand Assessment is niet voor alle technologieën beschikbaar. Voor het gebruik van deze evaluatiedienst is een actieve Azure-service vereist met adequate datalimieten voor het gebruik van de On-demand Assessment-dienst. Microsoft kan assistentie bieden voor de initiële setup van de service. In samenhang met de On-demand Assessment, en tegen een aanvullende vergoeding, is een onsite Microsoft-medewerker (voor maximaal twee dagen) of een Microsoft-medewerker op afstand (voor maximaal één dag) beschikbaar om te helpen bij het analyseren van de gegevens en het stellen van prioriteiten voor aanbevelingen voor verbeteringen, overeenkomstig uw dienstenovereenkomst. Onsite evaluatie is mogelijk niet beschikbaar in alle regio's.

Assessment Program: een evaluatie van het design, de technische implementatie, operationele activiteiten of het wijzigingsbeheer van uw Microsoft-technologieën aan de hand van de door Microsoft aanbevolen werkwijzen. Aan het einde van de evaluatie, werkt de medewerker van Microsoft direct met u samen aan het verhelpen van mogelijke knelpunten en het opstellen van een rapport met de technische evaluatie van uw omgeving, waarin mogelijk een herstelplan is opgenomen.

Offline Assessment: een geautomatiseerde evaluatie van uw implementatie van Microsoft-technologie, waarbij gegevens worden verzameld, op afstand of door een medewerker van Microsoft op uw locatie. De verzamelde gegevens worden geanalyseerd door Microsoft met behulp van tools op locatie en wij leveren u een rapport met onze bevindingen en aanbevelingen voor herstel.

Proactive Monitoring: levering van hulpmiddelen voor monitoring van technische activiteiten en aanbevelingen voor het afstemmen van uw beheerprocessen voor serverincidenten. Deze dienst helpt u bij het opstellen van incidentmatrices, het uitvoeren van evaluaties van belangrijke incidenten en het maken van een ontwerp voor een vast technisch team.

Proactive Operations Programs (POP): een evaluatie met uw personeel van uw planning, ontwerp, implementatie of operationele processen ten opzichte van de door Microsoft aanbevolen werkwijze. Deze evaluatie wordt op locatie of op afstand uitgevoerd door een medewerker van Microsoft.

Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service): een geautomatiseerde evaluatie van de implementatie van uw Microsoft-technologie, waarbij gegevens op afstand worden verzameld. De verzamelde gegevens worden geanalyseerd door Microsoft om een bevindingenrapport op te stellen met aanbevelingen voor herstel. Deze dienst is beschikbaar voor levering ter plaatse of op afstand.

Optimalisatiediensten

Optimalisatiediensten	Pakket	
	A	P
Adoptiediensten		+
Development Focused Services	+	+
IT Services Management	+	+
Beveiligingsdiensten	+	+

+ - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.

Adoptiediensten: adoptieondersteuningsdiensten omvatten een reeks diensten om u te helpen bij het evalueren van het vermogen van uw organisatie om veranderingen in verband met uw aankoop van Microsoft-technologie in goede banen te leiden, te bewaken en te optimaliseren. Deze omvatten ondersteuning bij het ontwikkelen en uitvoeren van uw adoptiestrategie omtrent de menselijk kant van verandering. Klanten hebben toegang tot resources met de expertise, kennis en geassocieerde door Microsoft aanbevolen werkwijzen ter ondersteuning van hun adoptieprogramma.

Development Focused Services: diensten die uw personeel helpen bij het bouwen, implementeren en ondersteunen van toepassingen die met Microsoft-technologieën zijn opgebouwd.

Services Insights for Developers: een jaarlijkse evaluatie van uw werkwijzen met betrekking tot toepassingsontwikkeling om klanten te helpen met begeleiding op het gebied van aanbevolen werkwijzen voor het ontwikkelen van toepassingen en oplossingen op Microsoft-platforms.

Development Support Assistance: helpt u bij het maken en ontwikkelen van toepassingen waarmee Microsoft-technologieën worden geïntegreerd op het Microsoft-platform. Development Support Assistance is gespecialiseerd in ontwikkelingstools en technologieën van Microsoft en wordt verkocht in de vorm van een aantal uren dat wordt vermeld in uw Werkopdracht.

IT Services Management: Een reeks diensten die zijn opgezet om u te helpen bij het verder ontwikkelen van uw bestaande IT-omgeving met behulp van een moderne benadering van het dienstenbeheer ter verbetering van innovatie, flexibiliteit, kwaliteit en operationele kosten. Modern IT Service Management kan worden geleverd in de vorm van adviesessies of workshops, op afstand of op locatie, om ervoor te zorgen dat uw processen voor monitoring, incidentenbeheer of de servicedesk zijn geoptimaliseerd voor het beheren van de dynamiek van clouddiensten bij het overzetten van een toepassing of dienst naar de cloud. IT Services Management kan onderdeel uitmaken van een aangepast programma van ondersteuningsdiensten, beschikbaar tegen een aanvullende vergoeding. Dit kan worden gedefinieerd in een bijlage en naar worden verwezen in uw Werkopdracht.

Beveiligingsdiensten: De Microsoft portfolio van beveiligingsoplossingen omvat vier focusgebieden: cloudbeveiliging en identiteit, mobiliteit, uitgebreide gegevensbescherming en infrastructuurbeveiliging. Beveiligingsdiensten helpen klanten te begrijpen hoe ze hun IT-infrastructuur, toepassingen en gegevens kunnen beschermen tegen interne en externe bedreigingen. Beveiligingsdiensten kunnen onderdeel uitmaken van een aangepast programma van ondersteuningsdiensten, beschikbaar tegen een aanvullende vergoeding. Dit kan worden gedefinieerd in een bijlage en naar worden verwezen in uw Werkopdracht.

Educatediensten

Educatediensten	Pakket	
	A	P
On-demand Education	✓	✓
Webcasts	✓	✓
Chalk Talks	+	+
Workshops	+	+

✓ - Inbegrepen als onderdeel van uw Basispakket.

+ - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.

On-demand Education: toegang tot een verzameling online trainingsmaterialen en online labs uit een digitaal workshopbibliotheekplatform dat is ontwikkeld door Microsoft.

Webcasts: toegang tot door Microsoft gehoste live educatieve sessies over een breed scala aan onderwerpen op het gebied van ondersteuning en Microsoft-technologie, op afstand online gegeven.

Chalk Talks: korte interactieve diensten, doorgaans eendaagse sessies, waarbij onderwerpen met betrekking tot producten en ondersteuning worden behandeld in de vorm van een lezing en demonstraties door een medewerker van Microsoft. Dit kan in persoon of online gebeuren.

Workshops: geavanceerde technische trainingssessies over een breed scala aan onderwerpen op het gebied van ondersteuning en Microsoft-technologie, gegeven door een medewerker van Microsoft. Dit kan zowel in persoon als online gebeuren. Workshops worden per deelnemer aangeschaft of als speciale levering aan uw organisatie, zoals gespecificeerd in uw Werkopdracht. Workshops mogen alleen worden opgenomen met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Microsoft.

Aanvullende Proactieve diensten

Aanvullende proactieve diensten	Pakket	
	A	P
Aangepaste Proactieve diensten (Onderhouds-, Optimalisatie- en Educatiediensten)	+	+
Adviseur Ondersteuningstechnologie		✓
Proactieve accelerator	+	+
Designated Engineering	+	+

+ - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.

Aangepaste Proactieve diensten: een afgebakende opdracht waarbij resources van Microsoft diensten leveren op aanwijzing van de klant, in persoon of online, die niet elders in dit document worden beschreven. Dit soort afspraken omvatten Onderhouds-, Optimalisatie- en Educatiediensten.

Adviseur Ondersteuningstechnologie (STA): Een op maat gemaakte dienst die een technologische beoordeling biedt ter ondersteuning van de bedrijfsdoelstellingen van de klant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, werklastoptimalisatie, adoptie of ondersteuningsmogelijkheden, geleverd door een medewerker van Microsoft. Deze dienst kan een plan en technische begeleiding omvatten die zijn afgestemd op de omgeving en de bedrijfsdoelstellingen van de klant.

Proactieve accelerator: Een door medewerkers van Microsoft geleide dienst die bestaat uit een reeks activiteiten binnen een bepaalde reikwijdte om u te helpen een technisch of zakelijk resultaat te bereiken op basis van doelstellingen om implementatierisico's te elimineren, de beschikbaarheid te verhogen of de prestaties van de oplossing te optimaliseren. Met behulp van een programmatische aanpak bepaalt de medewerker van Microsoft de reeks activiteiten die nodig zijn voor de opdracht, die kunnen bestaan uit, maar niet beperkt zijn tot, fit gap-analyse, onboarding, optimalisatie, kennisoverdracht, ontwerpvalidatie en implementatieplan.

Designated Engineering (DE): Zorgvuldig samengestelde en resultaatgerichte oplossing(en), gebaseerd op door Microsoft aanbevolen praktijken en principes, die u helpen uw time-to-value te versnellen. Een lead-expert zal nauw samenwerken met uw team om diepgaande technische begeleiding te bieden en zal waar nodig andere Microsoft-experts inschakelen om te helpen bij de implementatie en/of optimalisatie van uw Microsoft-oplossingen. Met diensten die gaan van beoordeling en planning, over bijscholing en ontwerp, tot configuratie en implementatie.

Overige proactieve	Pakket	
	A	P
Proactieve Credits	+	+

Proactieve Credits: de waarde van uitwisselbare diensten uitgedrukt in credits op uw Werkopdracht. Proactieve Credits kunnen vervolgens worden ingewisseld, of aangewend, voor een of meer van de gedefinieerde aanvullende diensten, zoals beschreven in dit document, en tegen de huidige tarieven voor u vastgesteld door uw Microsoft Services-vertegenwoordiger. Na het selecteren van de beschikbare aanvullende dienst, trekken we de waarde van de dienst af van uw creditsaldo, afgerond naar het dichtstbijzijnde geheel.

Reactieve diensten

Reactieve diensten helpen problemen in uw Microsoft-omgeving op te lossen en worden gewoonlijk verleend op aanvraag. De volgende reactieve diensten zijn inbegrepen, waar nodig voor momenteel ondersteunde Microsoft-producten en online diensten, tenzij anders vermeld op uw Werkopdracht. Alle reactieve ondersteuning wordt op afstand geleverd.

Reactieve diensten	Pakket	
	A	P
Advisory Support	✓	✓
Problem Resolution Support	✓	✓
Reactive Support Management	✓	✓
Root Cause Analysis	+	+
Reactive Support Management Add-on	+	+
Extended Hotfix Support	✓	✓

✓ - Inbegrepen als onderdeel van het Basispakket.

+ - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.

Advisory Support: telefonische adviesverlening ten behoeve van ondersteuning op korte termijn (beperkt tot zes uur of minder) en ongeplande zaken voor IT-professionals. Advisory Support kan advies, begeleiding en kennisoverdracht omvatten, met als doel u te helpen bij de inzet en implementatie van Microsoft-technologieën op een zodanige manier dat veelvoorkomende ondersteuningsproblemen worden vermeden en dat de kans op systeemuitval wordt verkleind. Architectuur, oplossingsontwikkeling en aanpassingsscenario's vallen buiten de reikwijdte van deze Adviesdiensten.

Problem Resolution Support: deze assistentie bij problemen met specifieke symptomen die zijn opgetreden bij het gebruik van Microsoft-producten omvat het oplossen van een specifiek probleem, foutbericht of functionaliteit die niet werkt zoals de bedoeling is bij Microsoft-producten. Incidenten kunnen telefonisch worden geïnitieerd of via het web worden ingediend. Verzoeken om ondersteuning voor diensten en producten die niet gedekt zijn door het relevante portaal voor online ondersteuning, worden beheerd vanuit het online portaal voor Microsoft Services.

Definities van het ernstniveau en de door Microsoft geschatte eerste reactietijden worden in detail beschreven in de onderstaande reactietijdentabellen. De term "eerste reactie op oproep" wordt gedefinieerd als het initiële niet-geautomatiseerde contact via telefoon of e-mail

Op uw verzoek kunnen wij met externe technologieleveranciers samenwerken om complexe interoperabiliteitsproblemen bij producten van meerdere leveranciers te helpen oplossen. Het is echter de verantwoordelijkheid van de derde partij om ondersteuning voor het eigen product te bieden.

Het probleemniveau van het incident bepaalt het reactieniveau binnen Microsoft, de geschatte eerste reactietijden en uw verantwoordelijkheden. U bent verantwoordelijk voor het beschrijven van de zakelijke impact op uw organisatie in overleg met ons en Microsoft zal het toepasselijke probleemniveau toewijzen. U kunt tijdens een incident verzoeken om een wijziging van het probleemniveau, indien de zakelijke impact dit vereist.

Reactie op incidenten bij Advanced Support

Advanced Support	Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Uw verwachte reactie
Normale invloed op bedrijf	<ul style="list-style-type: none"> Gematigd verlies of belemmering van diensten, maar het werk kan redelijkerwijs worden voortgezet, al is het belemmerd Vereist aandacht binnen vier uur 	<ul style="list-style-type: none"> Eerste reactie op oproep binnen vier uur tijdens kantooruren¹ Inspanning alleen tijdens kantooruren¹ 24x7 inspanning op aanvraag² 	<ul style="list-style-type: none"> Accurate gegevens contactpersoon over de case owner Reactie binnen 24 uur Indien 24x7 inspanning is aangevraagd, dient u de benodigde resources toe te wijzen om de 24x7 inspanning te ondersteunen²

Advanced Support	Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Uw verwachte reactie
Kritieke invloed op het bedrijf	<ul style="list-style-type: none"> • Uitval van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet • Vereist aandacht binnen één uur 	<ul style="list-style-type: none"> • Eerste reactie op oproep binnen één uur • Critical situation resource aangewezen na 1 uur • Continue 24x7 inspanning² 	<ul style="list-style-type: none"> • Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week² • Toegang en reactie van change control instantie binnen vier kantooruren

¹ Kantooruren zijn gewoonlijk vastgesteld als 09.00 tot 17.30 uur plaatselijke standaardtijd, uitgezonderd feestdagen en weekends. Kantooruren kunnen enigszins afwijken in uw land.

² Het kan nodig zijn om het probleemniveau van 24x7 naar beneden bij te stellen indien U niet in staat bent adequate resources of reacties te geven die ons staat stellen probleemoplossing te bieden.

Reactie op incidenten bij Performance Support

Performance Support	Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Uw verwachte reactie
Normale invloed op bedrijf	<ul style="list-style-type: none"> • Gematigd verlies of belemmering van diensten, maar het werk kan redelijkerwijs worden voortgezet, al is het belemmerd • Vereist aandacht binnen vier uur 	<ul style="list-style-type: none"> • Eerste reactie op oproep binnen vier uur tijdens kantooruren¹ • Inspanning alleen tijdens kantooruren¹ • 24x7 inspanning op verzoek² 	<ul style="list-style-type: none"> • Indien 24x7 inspanning is aangevraagd, dient u de benodigde resources toe te wijzen om de 24x7 inspanning te ondersteunen²
Kritieke invloed op het bedrijf	<ul style="list-style-type: none"> • Uitval van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet • Vereist aandacht binnen 30 minuten 	<ul style="list-style-type: none"> • Eerste reactie op oproep binnen 30 minuten • Critical situation resource aangewezen binnen 30 minuten of minder • Continue 24x7 inspanning² • Toegang tot ervaren specialisten 	<ul style="list-style-type: none"> • Passende kennisgeving aan uw senior executives, indien door ons gevraagd • Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week²

Performance Support	Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Uw verwachte reactie
		van Microsoft en snelle escalatie binnen Microsoft naar productteams ³ <ul style="list-style-type: none"> • Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig 	<ul style="list-style-type: none"> • Snelle toegang en reactie

¹ Kantooruren zijn gewoonlijk vastgesteld als 09.00 tot 17.30 uur plaatselijke standaardtijd, uitgezonderd feestdagen en weekends. Kantooruren kunnen enigszins afwijken in uw land of regio.

² Het kan nodig zijn om het probleemniveau van 24x7 naar beneden bij te stellen indien U niet in staat bent adequate resources of reacties te geven die ons staat stellen probleemoplossing te bieden

³ Niet beschikbaar op alle ondersteuningslocaties of voor alle Microsoft-technologieën.

Reactive Support Management: Reactive Support Management biedt toezicht bij ondersteuningsincidenten om te zorgen voor een tijdige oplossing en hoge kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Service Delivery Management zal worden gebruikt voor Reactive Support Management van alle ondersteuningsverzoeken. Hieronder worden de geleverde diensten vermeld voor de corresponderende Basispakketondersteuning:

Voor incidenten met standaard impact op het bedrijf en overeenkomstig de bovenstaande tabellen inzake reactie op incidenten, is de dienst beschikbaar op aanvraag van de klant tijdens kantooruren aan de medewerker van Microsoft die op aanvraag ook escalatie-updates kan verstrekken. Bij incidenten met een kritieke impact op het bedrijf, wordt een uitgebreid escalatieproces opgestart en automatisch uitgevoerd voor Advanced en Performance Support. De toegewezen medewerker van Microsoft is dan verantwoordelijk voor het toezien op de voortdurende technische voortgang door u op de hoogte te houden door middel van statusupdates en een actieplan.

Voor uitgebreide dekking buiten kantooruren kunt u extra uren Reactive Support Management kopen.

Root Cause Analysis: indien daar uitdrukkelijk om wordt gevraagd voordat een incident wordt afgehandeld, voeren we een gestructureerde analyse uit van mogelijke oorzaken van een enkel incident of een reeks verwante problemen. U bent bij de samenwerking met het Microsoft-team verantwoordelijk voor het aanleveren van materialen, zoals logbestanden, netwerktraces of andere diagnostische output. Root Cause Analysis is uitsluitend beschikbaar voor bepaalde Microsoft-technologieën en hiervoor kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

Reactive Support Management Add-on: U kunt ervoor kiezen extra uren te kopen om Reactive Support Management te bieden. Deze resources zullen op afstand werken en de dienst leveren tijdens de kantooruren in de tijdzone die schriftelijk is overeengekomen. Deze dienst wordt geleverd in het Engels en, waar beschikbaar, kan ze worden geleverd in uw spreektaal. Deze dienst is onder voorbehoud van de beschikbaarheid van Microsoft-resources.

Service Delivery Management

Service Delivery Management (SDM) is inbegrepen in uw ondersteuningsdiensten, tenzij anders is bepaald in dit document of in uw Werkopdracht, en wordt bepaald op basis van de ondersteuningsdiensten van het Basispakket dat u aanschaft. Aanvullende Delivery Management-diensten worden toegevoegd bij aankoop van aanvullende diensten of uitgebreide diensten en oplossingen.

Advanced en Performance Support: SDM-diensten worden digitaal geleverd en door een aangewezen customer success account manager. Deze benoemde resource kan op afstand werken, of onsite op uw locatie.

Details met betrekking tot de reikwijdte van Service Delivery Management

De volgende SDM-diensten zijn beschikbaar in overeenstemming met het aangeschafte Basispakket:

Service Delivery Management-diensten	Pakket	
	A	P
Customer Organization Enablement	✓	✓
Microsoft Product, Service and Security Updates Guidance	✓	✓
Program Development & Management	✓	✓
Unified Support Onboarding	✓	✓
Cloud Success Program	✓	✓
Executive Relationship Management	✓	✓
Service Delivery Management Add-on	+	+
Onsite Service Delivery Management	+	+

✓ - Inbegrepen als onderdeel van het Basispakket.

+ - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.

Customer Organization Enablement: Begeleiding en informatie die aan uw genoemde ondersteuningsdienstbeheerder wordt verstrekt over hoe het gebruik van uw Unified Support services te beheren en u voor te bereiden op het gebruik van digitale en reactieve diensten van Unified Support services.

Microsoft Product, Service and Security Updates Guidance: Informatie die met u wordt gedeeld over belangrijke aanstaande product- en servicefuncties en -wijzigingen, evenals veiligheidsbulletins voor Microsoft-technologieën.

Program Development & Management: Activiteiten die ontworpen zijn om de diensten van uw ondersteuningsprogramma's te plannen, voor te stellen en te beheren binnen uw hele organisatie om u te helpen meer waarde te halen uit uw investeringen in Microsoft-technologie en -diensten.

Advanced en Performance Support: Microsoft kan een aantal diensten aanbevelen die bedoeld zijn om u te helpen belangrijke zakelijke en technologische resultaten te bereiken, waarbij gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden die zijn opgenomen in uw Basispakketondersteuning, evenals van aanvullende diensten die u kunt aanschaffen.

Unified Support Onboarding: Activiteiten ter ondersteuning van uw initiatie in Unified Support, inclusief de invoering en promotie van selfservicemogelijkheden in het online supportportaal, met als doel een tijdig gebruik van uw Unified Support services te waarborgen.

Cloud Success Program: Planning en delivery services zijn inbegrepen om u te helpen specifieke cloud-resultaten te bereiken, waardoor u de implementatie, adoptie en de gerealiseerde waarde van Microsoft cloud technologieën kunt bespoedigen.

Executive Relationship Management: Een reeks activiteiten om ervoor te zorgen dat het Microsoft Support team is afgestemd op de strategische prioriteiten van uw organisatie en in contact staat met belangrijke zakelijke en technologische besluitvormers.

Service Delivery Management Add-on: U kunt ervoor kiezen aanvullende SDM-resources aan te schaffen voor de levering van service delivery management-diensten als onderdeel van een vooraf afgebakend werkbereik. Deze worden niet expliciet beschreven in dit document. Deze resources kunnen op afstand werken, of onsite op uw locatie. Deze dienst is tevens onder voorbehoud van de beschikbaarheid van Microsoft-resources.

Onsite Service Delivery Management: U kunt vragen om onsite bezoeken van uw customer success account manager. Hieraan kunnen extra kosten per bezoek zijn verbonden. Deze dienst is onder voorbehoud van de beschikbaarheid van Microsoft-resources. Bij levering op locatie gelden de onderstaande beperkingen.

2.3 Uitgebreide diensten en oplossingen

Naast de diensten die worden geleverd als onderdeel van het Basispakket of als aanvullende diensten, kunnen de volgende optionele uitgebreide diensten en oplossingen worden aangeschaft. Uitgebreide diensten en oplossingen zijn beschikbaar tegen extra kosten en kunnen worden beschreven in een Bijlage waarnaar wordt verwezen in uw Werkopdracht.

Dienst	Pakket	
	A	P
Uitgebreide Designated Engineering	+	+
Rapid Response	+	+
Azure Event Management	+	+

Dienst	Pakket	
	A	P
Office 365 Engineering Direct	+	+
Developer Support	+ ¹	+ ¹
Support for Mission Critical	+	+
Ondersteunende diensten op het gebied van cyberbeveiliging	+	+

+ - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.

+¹ - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft tot een beperkte maximum hoeveelheid.

Uitgebreide Designated Engineering

Uitgebreide Designated Engineering (EDE): Een op maat gemaakte dienst die een diepgaand en doorlopend technisch engagement biedt voor klanten met complexe scenario's. Dit aanbod wordt afgestemd op de behoeften en resultaten van de klant door een aangewezen ingenieur ter beschikking te stellen die een grondige kennis van de omgeving of oplossing van de klant zal opbouwen en de bedrijfsdoelstellingen van de klant zal ondersteunen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, optimalisering van de werklust, adoptie of ondersteunbaarheid.

EDE-diensten kunnen worden aangeschaft als voorgedefinieerd pakketten of als blok van uren op maat die kunnen worden gebruikt voor het leveren van proactieve diensten binnen een bepaalde reikwijdte.

Indien de EDE-diensten in de vorm van uren zijn aangeschaft, worden deze vervolgens afgetrokken van het totale aantal uren dat u hebt aangeschaft op het moment dat deze worden gebruikt en aangewend.

Voorgedefinieerde EDE-pakketten worden afgestemd op uw omgeving en helpen u een gewenst resultaat te bereiken. In deze pakketten zijn de vereiste voorgedefinieerde proactieve diensten ingebouwd.

Bij EDE-diensten ligt de nadruk op:

- Helpen een diep inzicht te verkrijgen in de huidige en toekomstige behoeften van uw bedrijf en configuratie van uw IT-omgeving voor optimale prestaties
- Documenteren en delen met u van aanbevelingen voor het gebruik van aan de ondersteuningsdiensten gerelateerde resultaten van diensten (bijvoorbeeld evaluatie van ondersteunbaarheid, health checks, workshops en risicoanalyseprogramma's)
- Uw implementatie- en operationele activiteiten consistent maken met uw geplande en bestaande implementaties van Microsoft-technologieën
- De technische en operationele vaardigheden van uw IT-medewerkers versterken
- Strategieën ontwikkelen en implementeren om incidenten in de toekomst beter te kunnen voorkomen en de systeembeschikbaarheid van uw Microsoft-technologieën die onder de dekking vallen te verhogen
- Helpen de onderliggende oorzaak te bepalen van terugkerende incidenten en aanbevelingen doen om verdere storingen in de betrokken Microsoft-technologieën te voorkomen

Ongeacht hoe EDE wordt aangeschaft, worden resources worden toegekend, op prioriteit ingedeeld en toegewezen zoals door beide partijen overeengekomen tijdens de initiatiebijeenkomst. De uitkomst hiervan wordt gedocumenteerd en aan uw verstrekt als onderdeel van uw Service Delivery Planning.

Specifieke vereisten en beperkingen voor de diensten

- U dient te beschikken over een actuele overeenkomst voor Microsoft Unified Support-diensten ter ondersteuning van uw EDE-diensten. Indien uw overeenkomst voor Microsoft Unified Support-diensten verloopt of wordt beëindigd, wordt uw EDE-dienst op dezelfde datum beëindigd.
- EDE-diensten zijn beschikbaar tijdens normale kantooruren (09.00u. tot 17.30u. lokale standaardtijd, uitgezonderd feestdagen en weekends).
- EDE-diensten bieden ondersteuning voor de specifieke Microsoft-producten en technologieën die door u zijn geselecteerd en die worden vermeld in uw Werkopdracht.
- EDE-diensten worden geleverd voor een enkele ondersteuningslocatie op de aangewezen ondersteuningslocatie die wordt vermeld in uw Werkopdracht.

Azure Rapid Response

Azure Rapid Response: Azure Rapid Response biedt versnelde reactieve ondersteuning voor uw clouddiensten door ondersteuningsincidenten door te geleiden naar technische experts en operationele teams voor clouddiensten te voorzien van een escalatietraject, indien nodig.

Om Azure Rapid Response-diensten te ontvangen voor uw Microsoft Azure-componenten, moet u een incident indienen via de toepasselijke clouddienstportal. Uw aanvragen voor Problem Resolution Support worden rechtstreeks doorgestuurd naar een wachtrij voor de Azure Rapid Response-support die wordt beheerd door een hiervoor aangewezen team van technici met expertise op het gebied van clouddiensten. Om ervoor te zorgen dat dit team over basiskennis van uw implementatie beschikt, moet u documentatie verstrekken over de basis Azure-implementatie en databasetopologie, evenals schaal- en loadbalanceringsplannen, indien beschikbaar. Hoewel incidenten mogelijk middelen van standaard productondersteunende professionals vereisen, blijft het Azure Rapid Response-team 24x7x365 primair verantwoordelijk voor de incidenten.

De reactietijden voor Problem Resolution Support voor uw Azure-componenten worden vermeld in de onderstaande tabel en prevaleren over eventuele verwachte reactietijden voor uw Basispakket. Azure Rapid Response biedt geen dekking voor Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, Test base for M365 of Microsoft Mesh.

De aankoop van Azure Rapid Response is onder voorbehoud van de beschikbaarheid van resources. Neem contact op met uw customer success account manager voor meer informatie over beschikbaarheid.

Azure Rapid Response Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p>Probleemniveau 1</p> <p>Kritisch bedrijfssysteem uitgevallen:</p> <p>Bedrijf loopt risico. Volledig verlies van een kritische toepassing of oplossing</p> <p>Uitval van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet</p> <p>Vereist aandacht binnen 15 minuten</p>	<p>Eerste reactie op oproep binnen 15 minuten of minder</p> <p>Continue 24x7 inspanning¹</p> <p>Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft²</p> <p>Snelle doorverwijzing binnen Microsoft naar operationele teams voor clouddiensten</p> <p>Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig</p>	<p>Kennisgeving aan uw senior executives, zoals door ons gevraagd</p> <p>Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week¹</p> <p>Snelle toegang en reactie</p>
<p>Probleemniveau A</p> <p>Kritisch bedrijfssysteem aangetast:</p> <p>Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten</p>		

¹ Het kan nodig zijn om het probleemniveau van 24x7 naar beneden bij te stellen indien U niet in staat bent adequate resources of reacties te geven die ons staat stellen probleemoplossing te bieden

² Azure Rapid Response Problem Resolution Support-diensten zijn alleen beschikbaar in het Engels en Japans.

Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management ("AEM"): AEM biedt uitgebreide proactieve en reactieve ondersteuning tijdens kritieke bedrijfsevenementen van klanten.

Een gedekt kritiek bedrijfsevenement dat door dit aanbod wordt ondersteund wordt gedefinieerd als een korte, door de klant verwachte periode van grote zakelijke impact en/of piekvraag voor de klant, die hogere niveaus van beschikbaarheid en prestaties van de dienst vereist. Kritieke bedrijfsevenementen kunnen tot 5 kalenderdagen aaneengesloten reactieve dekking krijgen; klanten kunnen ervoor kiezen om zoveel kritieke bedrijfsevenementen te kopen als nodig zijn om opeenvolgend te werken en de volledige duur van de verwachte vraag te dekken als die langer is dan 5 opeenvolgende kalenderdagen.

Azure Event Management is afhankelijk van de beschikbaarheid van middelen, raadpleeg uw customer success account manager voor meer informatie over beschikbaarheid. Tenzij Microsoft hiermee instemt, wordt er geen ondersteuning geleverd, behalve voor kritieke bedrijfsevenementen die van tevoren zijn gepland en ten minste 8 kalenderweken voor het begin van het evenement schriftelijk zijn bevestigd. Microsoft kan naar eigen goeddunken de reikwijdte van de beoordeling vóór het evenement beperken als het ervoor kiest een evenement met een kortere kennisgevingstermijn te aanvaarden.

AEM ondersteunt kritieke bedrijfsevenementen die gebruik maken van kerndiensten van Microsoft Azure. Elk evenement heeft betrekking op één enkele Azure-oplossing; indien meerdere Azure-oplossingen ondersteuning nodig hebben dan moet een klant extra evenementen kopen. Een Azure-oplossing wordt gedefinieerd als een set Azure-abonnementen en Azure-resources die aansluiten op een gemeenschappelijk bedrijfsresultaat om klanten producten of diensten te leveren. Microsoft zal de oplossing van de klant evalueren tijdens de evaluatieperiode voorafgaand aan het evenement en de geïdentificeerde risico's schriftelijk meedelen aan de klant.

Als onderdeel van de activiteiten voorafgaand aan het evenement, zal Microsoft:

- zich vertrouwd maken met uw oplossing en deze evalueren
- potentiële problemen en risico's herkennen die gevolgen hebben voor de uptime en stabiliteit
- capaciteits- en veerkrachtbeoordelingen uitvoeren op het Azure-platform

Microsoft zal schriftelijke documentatie verstrekken over de resultaten van haar beoordeling, met inbegrip van maatregelen om mogelijke risico's voor de uptime en de stabiliteit te beperken.

Voor Azure-cloudoplossingen moeten tijdens het evenement incident serviceaanvragen met betrekking tot het evenement worden ingediend via het Microsoft Azure-portal met AEM in de case beschrijving.

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p>Probleemniveau 1</p> <p>Kritisch bedrijfssysteem uitgevallen:</p> <p>Bedrijf loopt risico. Volledig verlies van een kritische toepassing of oplossing</p> <p>Uitval van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet</p> <p>Vereist aandacht binnen 15 minuten</p>	<p>Eerste reactie op oproep binnen 15 minuten of minder en snelle escalatie binnen Microsoft²</p> <p>Critical situation resource aangewezen binnen 30 minuten of minder.</p> <p>Continue 24x7 inspanning¹</p> <p>Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft en snelle escalatie binnen Microsoft naar productteams</p>	<p>Kennisgeving aan uw senior executives, zoals door ons gevraagd</p> <p>Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week¹</p> <p>Snelle toegang en reactie</p>

<p>Probleemniveau A</p> <p>Kritisch bedrijfssysteem aangetast: Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten</p>	<p>Inschakeling van support engineers die kennis hebben van de configuratie van uw oplossing. Indien van toepassing kunnen deze engineers het incidentbeheersingsproces ondersteunen en stroomlijnen</p> <p>Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig</p>	
---	---	--

¹ Het kan nodig zijn dat Microsoft het probleemniveau van 24x7 naar beneden bijstelt indien u niet in staat bent adequate resources of reacties te geven die ons helpen onze probleemoplossingsinspanning voort te zetten.

² AEM Problem Resolution Support-diensten zijn alleen beschikbaar in het Engels

Microsoft zal een post-evenement samenvatting geven van alle cases die zijn geopend tijdens het reactieve ondersteuningsvenster en ervoor zorgen dat deze cases worden opgelost.

Voor Microsoft Cloud for Retail-klanten:

Event Management voor Microsoft Cloud for Retail-klanten biedt uitgebreide proactieve en reactieve ondersteuning tijdens kritieke bedrijfsevenementen van Microsoft Cloud for Retail-klanten.

Dit aanbod ondersteunt klantenevenementen alleen voor klanten die een Microsoft Cloud for Retail-licentie hebben gekocht. Dit aanbod ondersteunt alleen de volgende Microsoft Cloud for Retail-oplossingen: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (in Preview – naam kan veranderen), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse Analytics. De productvoorwaarden voor de vermelde oplossingen worden van tijd tot tijd door Microsoft gepubliceerd op <http://microsoft.com/licensing/contracts> (of een vervolgsite die Microsoft aanwijst).

Een gedekt kritiek bedrijfsevenement dat door dit aanbod wordt ondersteund wordt gedefinieerd als een korte, door de klant verwachte periode van grote zakelijke impact en/of piekvraag voor de klant, die hogere niveaus van beschikbaarheid en prestaties van de dienst vereist. Kritieke bedrijfsevenementen kunnen tot 5 kalenderdagen aaneengesloten reactieve dekking krijgen; klanten kunnen ervoor kiezen om zoveel kritieke bedrijfsevenementen te kopen als nodig zijn om opeenvolgend te werken en de volledige duur van de verwachte vraag te dekken als die langer is dan 5 opeenvolgende kalenderdagen.

Dit aanbod is afhankelijk van de beschikbaarheid van middelen, raadpleeg uw customer success account manager voor meer informatie over beschikbaarheid. Er wordt er geen ondersteuning geleverd, behalve voor kritieke bedrijfsevenementen die van tevoren zijn gepland en ten minste 8 kalenderweken voor het begin van het evenement schriftelijk zijn bevestigd.

Microsoft zal de oplossing van de klant evalueren tijdens de evaluatieperiode voorafgaand aan het evenement en de geïdentificeerde risico's schriftelijk meedelen aan de klant.

Als onderdeel van de activiteiten voorafgaand aan het evenement, zal Microsoft:

- zich vertrouwd maken met uw oplossing en deze evalueren zoals hierboven besproken
- potentiële problemen en risico's herkennen die gevolgen hebben voor de uptime en stabiliteit
- een capaciteits- en veerkrachtbeoordeling uitvoeren op het Azure-platform
- begeleiding bieden inzake beste praktijken in de sector van aangewezen technische en operationele leveringsmedewerkers

Microsoft zal schriftelijke documentatie verstrekken over de resultaten van haar beoordeling, met inbegrip van aanbevolen maatregelen en beste praktijken in de sector om mogelijke risico's en problemen voor de uptime en de stabiliteit te beperken.

Indien het evenement een Azure-cloudoplossing omvat, moeten tijdens het evenement incident serviceaanvragen met betrekking tot het evenement voor Azure-oplossingen worden ingediend via het Microsoft Azure-portal met AEM in de case beschrijving.

Indien het evenement een D365- of M365-cloudoplossing omvat, moeten tijdens het evenement incident serviceaanvragen met betrekking tot het evenement voor deze oplossingen worden ingediend via het Solution Center, inclusief het selecteren van het product waar het probleem zich heeft voorgedaan en onder ondersteuningsplan "D365-evenement" in het geval van D365-gerelateerde aanvragen.

Voor Azure-producten:

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p>Probleemniveau 1</p> <p>Kritisch bedrijfssysteem uitgevallen:</p> <p>Bedrijf loopt risico. Volledig verlies van een kritische toepassing of oplossing</p> <p>Uitval van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet</p> <p>Vereist aandacht binnen 15 minuten</p>	<p>Eerste reactie op oproep binnen 15 minuten of minder en snelle escalatie binnen Microsoft²</p> <p>Critical situation resource aangewezen binnen 30 minuten of minder.</p> <p>Continue 24x7 inspanning¹</p> <p>Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft en snelle escalatie binnen Microsoft naar productteams</p>	<p>Kennisgeving aan uw senior executives, zoals door ons gevraagd</p> <p>Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week¹</p> <p>Snelle toegang en reactie</p>

<p>Probleemniveau A</p> <p>Kritisch bedrijfssysteem aangetast: Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten</p>	<p>Inschakeling van support engineers die kennis hebben van de configuratie van uw oplossing. Indien van toepassing kunnen deze engineers het incidentbeheersingsproces ondersteunen en stroomlijnen</p> <p>Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig</p>	
---	---	--

¹ Het kan nodig zijn dat Microsoft het probleemniveau van 24x7 naar beneden bijstelt indien u niet in staat bent adequate resources of reacties te geven die ons helpen onze probleemoplossingsinspanning voort te zetten.

² AEM Problem Resolution Support-diensten zijn alleen beschikbaar in het Engels

Voor alle andere producten worden de reacties op incidenten op het volgende afgestemd:

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
----------------------------	------------------------	-------------------------

<p>Probleemniveau 1</p> <p>Kritisch bedrijfssysteem uitgevallen:</p> <p>Bedrijf loopt risico. Volledig verlies van een kritische toepassing of oplossing. Vereist onmiddellijke aandacht</p>	<p>Azure componenten¹</p> <p>Eerste reactie op oproep in 15 minuten of minder</p> <p>Alle andere producten en diensten - Eerste reactie op oproep in een uur of minder</p> <p>Critical situation resource² aangewezen</p> <p>Resources ter plaatse bij u, na 24 uur, met overeenstemming van klant</p> <p>Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week³</p> <p>Snelle escalatie binnen Microsoft naar productteams</p> <p>Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig</p>	<p>Kennisgeving aan uw senior executives, zoals door ons gevraagd</p> <p>Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week³</p> <p>Snelle toegang en reactie</p> <p>Melding telefonisch of via de website</p>
<p>Probleemniveau A</p> <p>Kritisch bedrijfssysteem aangetast:</p> <p>Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten</p> <p>Vereist aandacht binnen één uur</p>	<p>Eerste reactie op oproep binnen één uur</p> <p>Critical situation resource² aangewezen</p> <p>Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week²</p>	<p>Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week³</p> <p>Snelle toegang en reactie</p> <p>Melding telefonisch of via de website</p>
<p>Probleemniveau B</p> <p>Gematigde invloed op bedrijf:</p> <p>Gematigd verlies of belemmering van diensten, maar het werk kan redelijkerwijs worden voortgezet, al is het belemmerd</p> <p>Vereist aandacht binnen twee kantooruren⁶</p>	<p>Eerste reactie op oproep binnen twee uur</p> <p>Inspanning alleen tijdens kantooruren⁴</p>	<p>Toewijzing van voldoende resources voor afstemming op inspanningen van Microsoft</p> <p>Toegang en reactie van change control instantie binnen vier kantooruren</p> <p>Melding telefonisch of via de website</p>
<p>Probleemniveau C</p> <p>Geringe invloed op bedrijf:</p>	<p>Eerste reactie op oproep binnen vier uur</p> <p>Inspanning alleen tijdens kantooruren⁴</p>	<p>Accurate gegevens contactpersoon inzake case owner</p> <p>Reactie binnen 24 uur</p> <p>Melding telefonisch of via de website</p>

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
Het bedrijf functioneert vrijwel normaal, met kleine of geen belemmering van diensten Vereist aandacht binnen vier kantooruren ⁶		

¹ De vermelde reactietijd voor uw Azure componenten heeft geen betrekking op Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services of Billing & Subscription Management.

² Critical situation-medewerkers helpen bij het vinden van snelle oplossingen voor de problemen door een effectieve behandeling van het voorval, escalatie, toewijzing van personeel en coördinatie.

³ Het kan nodig zijn dat wij het probleemniveau naar beneden bijstellen, indien u niet in staat bent adequate middelen of reacties te geven die ons staat stellen probleemoplossingsinspanningen te verlenen.

⁴ Kantooruren zijn gewoonlijk vastgesteld van 09.00u. tot 17.30u. lokale standaardtijd, met uitzondering van feestdagen en weekends. Kantooruren kunnen enigszins afwijken in uw land.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Biedt uitgebreide ondersteuning voor de essentiële workloads van uw Microsoft Office 365-productietenant of -tenants, inclusief geprioriteerde toegang tot het Office 365 team van engineers. Deze dienst zal beschikbaar zijn voor de vermelde tenant of tenants, is beschikbaar tegen een extra vergoeding en wordt gedefinieerd in een Bijlage waarnaar in uw Werkopdracht wordt verwezen.

Developer Support

Developer Support: Biedt diepere proactieve ondersteuning op basis van kennis over de cloud en het product voor de ontwikkelingslevenscyclus van toepassingen voor Klantontwikkelaars die ondersteuningstoepassingen bouwen, implementeren en ondersteunen op het platform van Microsoft.

Developer Support biedt uitgebreide ondersteuning en voorziet klanten van cloudarchitectuur, kwetsbaarheidsbeoordeling, ALM/DevOps-oplossingen, ontwikkelingslevenscyclus van beveiliging, codecontrole, prestaties en monitoring, modernisering van toepassingen, implementatie en beheer van het Internet of Things (IoT), training en testen. Developer Support is beschikbaar tegen een extra vergoeding.

Support for Mission Critical

Support for Mission Critical: biedt een hoger ondersteuningsniveau voor een gedefinieerde set van Microsoft-producten en Online Diensten die deel uitmaken van een oplossing die cruciaal is voor uw bedrijfsvoering (mission-critical), zoals gespecificeerd in uw Werkopdracht. Support for Mission Critical biedt een programma van ondersteuningsdiensten op maat, is beschikbaar tegen extra kosten en wordt gedefinieerd in een Bijlage waarnaar wordt verwezen in uw Werkopdracht.

Ondersteuningsdiensten op het gebied van cyberbeveiliging: Verleent gespecialiseerde bijstand op het gebied van cyberbeveiliging in zowel reactieve als proactieve scenario's ("Cyberbeveiligingsdiensten"). Deze diensten helpen het risico van gerichte cyberaanvallen te verminderen, een betere voorbereiding op veiligheidscrisisituaties te bieden of een actief veiligheidsincident te onderzoeken en onder controle te krijgen. Cyberbeveiligingsdiensten bieden een aangepast programma van ondersteuningsdiensten en kunnen beschikbaar zijn tegen een aanvullende vergoeding zoals gedefinieerd in een Bijlage waarnaar wordt verwezen in uw Werkopdracht.

2.4 Multinationale Ondersteuning

Multinationale Ondersteuningsdiensten Overzicht

In combinatie met Microsoft Unified Enterprise ondersteuningsdiensten, biedt Multinationale Ondersteuning ondersteuning in meerdere Ondersteuningslocaties, zoals beschreven in uw Werkopdracht (of Werkopdrachten). De beschrijving van de structuur van Multinationale Ondersteuning volgt:

- **Host:** Dit is de Ondersteuningslocatie waarvoor u de Microsoft Unified ondersteuning in uw Werkopdracht heeft gecontracteerd. Tenzij anders aangegeven, is dit de primaire locatie van uw toegewezen customer success account manager.
- **Downstream:** Dit is een Ondersteuningslocatie die is aangewezen in uw Werkopdracht waar u Microsoft Unified Enterprise Ondersteuningsdiensten ontvangt, anders dan de Host-locatie, en waar u recht hebt op de diensten die u aanschaft voor die locatie.

Wijze van aanschaf

Deze SCSD beschrijft de Multinationale Ondersteuningsdiensten die beschikbaar zijn. De specifieke diensten en gerelateerde hoeveelheid, indien van toepassing, worden vermeld in de bijbehorende Werkopdracht per Ondersteuningslocatie.

De Diensten die hierin worden beschreven, kunnen worden geleverd aan uw Ondersteuningslocatie(s) aangewezen in de Werkopdracht van de Host en, al naar gelang het geval, toegewezen door de Host, als onderdeel van uw Microsoft Unified Enterprise Support-overeenkomst met de volgende wijzigingen:

- **Basispakketdiensten:** Tenzij anders is aangegeven, zijn de Basispakketdiensten (die aangeduid met een "✓") beschikbaar voor uw aangewezen Ondersteuningslocaties of als toegewezen aan Ondersteuningslocatie(s) door de Host op de Werkopdracht van de Host.
- **Reactieve Diensten:** Reactieve Diensten kunnen op afstand worden verleend aan locaties anders dan en met inbegrip van die van de Host.
- **Service Delivery Management (SDM):** Zoals aangegeven in uw Werkopdracht, kan SDM worden geleverd aan aangewezen Ondersteuningslocatie(s) van de Host en Downstream. De beschikbaarheid van SDM-diensten die in uw Basispakket zijn opgenomen, wordt toegewezen door de Host en beheerd door de Host customer success account manager. De levering van SDM is beperkt tot de kantooruren van de locatie van de Host. Aanvullende SDM-diensten kunnen nodig zijn bij de aanschaf van aanvullende diensten of uitgebreide diensten en oplossingen.
 - **Aanvullende SDM:** Aanvullende SDM-middelen kunnen worden aangeschaft voor de Ondersteuningslocatie(s) van de Host of Downstream, zoals aangegeven in een Werkopdracht, en zullen worden geleverd aan de aangewezen Ondersteuningslocatie. Onder voorbehoud van de beschikbaarheid van personeel en het bovenstaande.

De beschikbaarheid van optionele diensten (die met een "+" in de bovenstaande Support-tabellen worden aangeduid) is als volgt:

- **Proactieve Diensten**
 - U kunt in aanmerking komen voor Proactieve Diensten, waarvan de hoeveelheid wordt vermeld op uw Werkopdracht en die beschikbaar zijn in de Ondersteuningslocatie(s) die in uw Werkopdracht is (zijn) aangewezen, met uitzondering van de Uitzonderingslanden.
- **Onderhoudsdiensten – Hoofdoorzaakanalyse:** Aangekochte diensten zullen beschikbaar zijn voor het personeel op de aangewezen Ondersteuningslocatie(s).
- **Adviseur Ondersteuningstechnologie (STA):** STA diensten zullen beschikbaar zijn op de Ondersteuningslocatie(s) die aangegeven zijn in uw Werkopdracht, met uitzondering van de Uitzonderingslanden, en zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van middelen.
- **Uitgebreide diensten en oplossingen:** Alle uitgebreide diensten en oplossingen kunnen worden aangeschaft voor gebruik in Ondersteuningslocaties van de Host of Downstream. Onder voorbehoud van beschikbaarheid. Er kunnen andere beperkingen van toepassing zijn.
- Andere aangekochte ondersteuningsdiensten zullen beschikbaar zijn op de Ondersteuningslocatie(s) die in uw Werkopdracht zijn aangegeven.

Aanvullende Voorwaarden voor Multinationale Ondersteuning

Naast de voorwaarden die worden uiteengezet hierin en uw Werkopdracht, is onze levering van de diensten zoals wordt uiteengezet hierin, gebaseerd op de volgende voorwaarden en aannamen:

- We kunnen toestaan dat personeel naar niet-aangewezen ondersteuningslocatie(s) gaat om deel te nemen aan Proactieve Diensten op afstand die zijn aangekocht voor de Host of voor een Downstream Ondersteuningslocatie en aangewezen in de Werkopdracht. Dergelijke deelname is toegestaan naar goeddunken van Microsoft.
- Proactieve Tegoeden kunnen alleen worden uitgewisseld tussen Ondersteuningslocaties van de Host en Downstream die op uw Werkopdracht staan vermeld, behalve zoals aangegeven. Alle uitwisselingen worden uitgevoerd op basis van de huidige valuta en tarieven voor Proactieve Tegoeden in de respectieve Ondersteuningslocaties. De huidige tarieven kunnen worden verstrekt door uw Microsoft Services-vertegenwoordiger. Alle uitwisselingen die resulteren in fractionele Proactieve Tegoeden worden naar boven afgerond tot op de dichtstbijzijnde eenheid. Proactieve Tegoeden mogen niet worden uitgewisseld naar of vanuit Uitzonderingslanden.
- De Klant is als enige verantwoordelijk voor alle fiscale verplichtingen die voortvloeien uit de verdeling of uitwisseling van aangeschafte ondersteuningsdiensten tussen de Ondersteuningslocatie(s) van de Host en Downstream.
- Wijzigingen of uitwisselingen van diensten die gedurende de Looptijd van de Werkopdracht worden aangebracht, kunnen een schriftelijke overeenkomst vereisen.

- **Factuurconsolidatie:** Tenzij anders vermeld, wordt één factuur uitgereikt voor het verschuldigde bedrag, inclusief alle Diensten voor alle Ondersteuningslocaties die op uw Werkopdracht zijn vermeld. Belastingen zijn gebaseerd op een beoordeling van de Microsoft-ondertekenaar en uw Host-locatie. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de eventueel verschuldigde aanvullende belastingen.
- **Uitzonderingen op factuurconsolidatie:** Diensten aangeschaft voor levering in de Republiek India, de Volksrepubliek China, de Republiek China (Taiwan), de Republiek China (Hong Kong), de Republiek Korea, Japan, Nieuw-Zeeland, Macau en Australië (**alle Uitzonderingslanden**) dienen elk een afzonderlijke Werkopdracht te hebben, waarop de Diensten worden vermeld die op die Ondersteuningslocatie zullen worden geleverd. Diensten worden aan de respectieve Ondersteuningslocatie gefactureerd en omvatten alle toepasselijke lokale belastingen.

2.5 Aanvullende voorwaarden

Microsoft Unified Support-diensten worden geleverd op basis van de volgende voorwaarden en aannamen.

- Basispakket reactieve diensten worden op afstand geleverd aan de locatie(s) van uw aangewezen ondersteuningscontactpersonen. Alle andere diensten worden op afstand geleverd aan uw locatie(s) aangewezen of vermeld in uw Werkopdracht, tenzij schriftelijk anders bepaald.
- Basispakket reactieve diensten worden geleverd in het Engels en, waar beschikbaar, kunnen ze worden geleverd in uw spreektaal. Alle andere diensten worden geleverd in de taal die wordt gesproken op de Microsoft-dienstenlocatie die de diensten levert, of in het Engels, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Wij bieden ondersteuning voor alle versies van commercieel gepubliceerde en algemeen verkrijgbare Microsoft-software en Online Diensten die u hebt aangeschaft op basis van de gedeclareerde licentie-inschrijvingen en -overeenkomsten en/of factureringsaccount-ID in Bijlage A van uw Werkopdracht en die zijn vermeld in de Productvoorwaarden die van tijd tot tijd door Microsoft wordt gepubliceerd op <http://microsoft.com/licensing/contracts> (of een opvolgende website die door Microsoft wordt aangewezen), tenzij anders bepaald in een Werkopdracht, een Bijlage bij deze Beschrijving van Ondersteunings- en Adviesdiensten, of uitdrukkelijk uitgesloten op uw online ondersteuningsportal op <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Er wordt geen ondersteuning geboden voor prerelease- en bèta-producten, tenzij anders is bepaald in een aangehechte bijlage.
- Alle diensten, inclusief aanvullende diensten die zijn aangeschaft als onderdeel van en gedurende de Looptijd van een Ondersteuningswerkopdracht, vervallen indien hiervan tijdens de Looptijd van de toepasselijke Werkopdrachten geen gebruik wordt gemaakt.
- De planning van diensten is afhankelijk van de beschikbaarheid van resources en workshops kunnen worden geannuleerd als het minimale aantal inschrijvingen niet wordt bereikt.
- Op uw verzoek kunnen we door middel van een externe verbinding op afstand toegang verkrijgen tot uw systeem om problemen te analyseren. Ons personeel onderzoekt alleen systemen waarvoor door u toestemming is gegeven. U dient ons de benodigde toegang en apparatuur te verstrekken voor het verlenen van ondersteuning via een externe verbinding.

- Voor sommige diensten kan het noodzakelijk zijn dat we uw klantgegevens opslaan, verwerken en raadplegen. Wanneer we dat doen, maken we gebruik van door Microsoft goedgekeurde technologieën die voldoen aan ons beleid en onze procedures voor gegevensbescherming. Indien u ons vraagt technologieën te gebruiken die niet zijn goedgekeurd door Microsoft, begrijpt u en stemt u ermee in dat u volledig zelf verantwoordelijk bent voor de integriteit en beveiliging van uw klantgegevens en dat Microsoft geen aansprakelijkheid aanvaardt in verband met het gebruik van niet door Microsoft goedgekeurde technologieën.
- Indien u verzoekt om annulering van een eerder geplande dienst, kan Microsoft ervoor kiezen annuleringskosten tot 100 procent van de in de ondersteuningsovereenkomst vastgestelde prijs van de dienst in mindering te brengen indien de annulering of verplaatsing minder dan 14 dagen voor de eerste dag van de uitvoering is aangevraagd.
- Indien u aanvullende diensten aanschaft, is het mogelijk dat we de toevoeging van Service Delivery Management vereisten om de uitvoering ervan mogelijk te maken.
- Indien u een dienst van een type hebt besteld en deze wilt ruilen voor een dienst van een ander type, kunt u de equivalente waarde aanwenden voor een andere dienst die beschikbaar is binnen uw Basispakket, indien beschikbaar, en met instemming van uw Service Delivery-resource.
- Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents (SA PRS-incidenten of 'SAB') kan worden omgezet naar een dienst van equivalente waarde (zoals vastgesteld door Microsoft) en gebruikt ter ondersteuning van de kosten van Basispakketondersteuning, in aanmerking komende componenten van Enhanced Designated Engineering (EDE) en/of in aanmerking komende componenten van Uitgebreide diensten en oplossingen. Uw delivery management-resource kan dergelijke waarden en kosten, waar van toepassing, bevestigen. Binnen 30 dagen na de aanvangsdatum van ondersteuning en/of de jaarlijkse verjaardag van meerjarige ondersteuning kunnen we u een factuur laten toekomen met een equivalente waarde van een tekort op de SAB die u voor een dergelijke omzetting gebruikt, zoals bepaald in uw Werkopdracht. Software Assurance Benefits zijn onderworpen aan de in dit document vermelde voorwaarden en de Productvoorwaarden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, Bijlage B van de Productvoorwaarden. Verdere informatie is ook beschikbaar op www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, zoals wijzigingen in de Problem Resolution Support benefit vanaf februari 2023 die van invloed zullen zijn op het in aanmerking komen voor het Basispakket of de in aanmerking komende onderdelen van uw ondersteuningsovereenkomst en wat kan leiden tot aanpassingen van de waarde van een gelijkwaardig incident.
- Mogelijk zijn niet alle aanvullende diensten beschikbaar in uw land. Neem contact op met uw Services Delivery-resource voor meer informatie.
- U stemt ermee in dat de enige niet-Microsoft-code waartoe u ons toegang verleent, code is die uw eigendom is.
- De diensten kunnen bestaan uit resultaten van diensten, advies en begeleiding met betrekking tot code die uw eigendom is of die eigendom is van Microsoft, of de rechtstreekse verstrekking van andere ondersteuningsdiensten.
- Bij het aanbieden van reactieve diensten levert Microsoft geen code van welke aard dan ook, anders dan voorbeeldcode.

- De Klant aanvaardt alle verantwoordelijkheid voor en risico's verbonden aan de implementatie en het onderhoud van alle code die bij de uitvoering van de ondersteuningsdiensten wordt verstrekt.
- Er kunnen minimum platformvereisten gelden voor de aangeschafte diensten.
- Diensten mogen niet worden doorgeleverd aan uw klanten.
- Indien u een Basispakket Advanced of Performance Support hebt waarin een bezoeken op locatie onderling worden overeengekomen en niet zijn vooruitbetaald, brengen we u redelijke reis- en verblijfskosten in rekening.
- GitHub Ondersteuningsdiensten worden geleverd door GitHub, Inc., een volledige dochteronderneming van Microsoft Corporation. Niettegenstaande enige andersluidende bepaling in uw Werkopdracht, is de GitHub Privacyverklaring beschikbaar op https://aka.ms/github_privacy en het GitHub Addendum voor gegevensbescherming en de Beveiligingsbijlage die zich bevinden op https://aka.ms/github_dpa zullen van toepassing zijn op uw aankoop van GitHub Ondersteuningsdiensten.
- Aanvullende voorwaarden en aannamen zijn mogelijk opgenomen in relevante Bijlagen.

2.6 Uw verantwoordelijkheden

Een optimaal profijt van de voordelen van uw Microsoft Unified Support-diensten is afhankelijk van uw vervulling van de volgende verantwoordelijkheden, naast de verantwoordelijkheden die worden beschreven in eventuele toepasselijke bijlagen. Het niet-nakomen van de volgende verantwoordelijkheden kan resulteren in vertraging van de dienstverlening:

- U benoemt een ondersteuningsdienstenbeheerder die verantwoordelijk is voor het leiden van uw team, en voor het beheren van al uw ondersteuningsactiviteiten en interne processen voor het indienen van aanvragen voor ondersteuningsincidenten bij ons.
- Afhankelijk van uw Basispakket, zoals hieronder beschreven, kunt u contactpersonen voor reactieve ondersteuning benoemen die verantwoordelijk zijn voor het indienen van ondersteuningsaanvragen via de ondersteuningswebsite van Microsoft of per telefoon. Cloudbeheerders voor uw op de cloud gebaseerde diensten kunnen ook cloudondersteuningsaanvragen indienen door middel van de toepasselijke ondersteuningsportals.
 - Core Support – tot tien (10) benoemde contactpersonen.
 - Advanced Support – minimaal vijftig (50) benoemde contactpersonen. U komt mogelijk ook in aanmerking voor bijkomende contactpersonen. Neem contact op met uw customer success account manager voor meer informatie.
 - Performance Support – Inclusief benoemde contactpersonen zoals nodig.
- Voor ondersteuningsaanvragen voor online diensten, dienen cloudbeheerders, voor uw in de cloud gebaseerde diensten, ondersteuningsverzoeken in te dienen via het toepasselijke online ondersteuningsportaal.
- Wanneer u een serviceaanvraag indient, dienen uw contactpersonen voor reactieve ondersteuning te beschikken over een zekere mate van inzicht in het probleem dat u ervaart en in staat te zijn het te reproduceren om Microsoft te helpen het probleem te diagnosticeren en te categoriseren. Deze contactpersonen dienen tevens te beschikken over kennis van de

- ondersteunde Microsoft-producten en uw Microsoft-omgeving om te helpen bij het oplossen van systeemp Problemen en om Microsoft te helpen bij het analyseren en afhandelen van serviceaanvragen.
- Bij het indienen van een serviceaanvraag kan het zijn dat uw reactieve ondersteuningscontactpersonen, zoals door ons gevraagd, activiteiten voor het vaststellen en oplossen van problemen dienen uit te voeren. Dit omvat mogelijk het uitvoeren van netwerktraceringen, het vastleggen van foutberichten, het verzamelen van configuratiegegevens, het wijzigen van productconfiguraties, het installeren van nieuwe softwareversies of nieuwe onderdelen of het aanpassen van processen.
 - U stemt ermee in met ons samen te werken voor de planning van het gebruik van de diensten op basis van de door u aangeschafte diensten.
 - U stemt ermee in ons op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen in de benoemde contactpersonen die zijn aangewezen in uw Werkopdracht.
 - U bent verantwoordelijk voor het maken van een back-up van uw gegevens en voor de reconstructie van verloren en gewijzigde bestanden als gevolg van catastrofale storingen. U bent tevens verantwoordelijk voor het implementeren van de benodigde procedures om de integriteit en veiligheid van uw software en gegevens te beschermen.
 - U stemt ermee in waar mogelijk te reageren op klanttevredenheidsenquêtes met betrekking tot de diensten die wij u mogelijk van tijd tot tijd toesturen.
 - U bent verantwoordelijk voor eventuele reis- en verblijfskosten van uw werknemers en opdrachtnemers.
 - U kunt door uw Service Delivery-resource worden gevraagd om andere verantwoordelijkheden te vervullen specifiek voor de dienst die u hebt gekocht.
 - Wanneer u gebruikmaakt van clouddiensten in het kader van deze ondersteuning, dient u te beschikken over een bestaand abonnement of dataplan voor de betreffende online dienst of dit aan te schaffen.
 - Indien u beschikt over een Advanced of Performance Support-pakket, gaat u ermee akkoord verzoeken voor proactieve diensten en uitgebreide oplossingen en diensten tezamen met de benodigde of toepasselijke gegevens ten minste 60 dagen voor de datum van afloop van de toepasselijke Werkopdracht in te dienen.
 - Indien u beschikt over een Advanced of Performance Support-pakket, gaat u ermee akkoord een redelijke toegang tot telefoon en een snelle internetverbinding en toegang tot uw interne systemen en diagnostische hulpmiddelen te verschaffen aan ons Service Delivery Team dat op locatie moeten werken.

© 2022 Microsoft Corporation. Alle rechten voorbehouden. Elk gebruik of elke verspreiding van deze materialen zonder de uitdrukkelijke toestemming van Microsoft Corp. is streng verboden.

Microsoft en Windows zijn gedeponeerde handelsmerken van Microsoft Corporation in de Verenigde Staten en/of andere landen. De namen van bestaande bedrijven en producten die hierin worden genoemd zijn mogelijk handelsmerken van de respectievelijke eigenaars.