

# Microsoft Enterprise Services

## Services-beschrijving

februari 2023

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Over dit document</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Professionele Diensten van Microsoft</b>	<b>1</b>
2.1	Planning services	1
2.2	Implementatiediensten	1
2.3	Onderhoudsdiensten	1
2.4	Optimalisatiediensten	1
2.5	Educatiediensten	1
<b>3</b>	<b>Consultancydiensten</b>	<b>2</b>
3.1	Wijze van aanschaf	2
3.2	Adviesdiensten op maat	2
3.3	Adviesdienstenpakket	3
3.4	Services-beschrijving	3
3.4.1	Planning services	3
3.4.2	Implementatiediensten	5
3.4.3	Optimalisatiediensten	5
3.5	Uitsluitingen en beperkingen	5
3.6	Uw verantwoordelijkheden	6
<b>4</b>	<b>Ondersteuningsdiensten</b>	<b>7</b>
4.1	Wijze van aanschaf	7
4.2	Pakketbeschrijvingen	7
4.2.1	Enterprise-brede pakketten	7
4.2.2	Uitgebreide oplossingen	8
4.3	Beschrijving van diensten	9
4.3.1	Proactieve diensten	9
4.3.2	Service Delivery Management	12
4.3.3	Reactieve diensten	14
4.4	Uitgebreide diensten	16
4.4.1	Designated Support Engineering	17
4.4.2	Premier Ultimate	18
4.4.3	Third Tier-ondersteuning	18
4.5	Uitgebreide oplossingen	19
4.5.1	Support for Mission Critical	19

4.5.2 Rapid Response .....	19
4.5.3 Azure Event Management.....	20
4.6 Oplossingen voor partner-ondersteuning.....	22
4.7 Oplossingen voor wereldwijde ondersteuning .....	24
4.8 Aanvullende voorwaarden.....	25
4.9 Uw verantwoordelijkheden .....	27

# 1 Over dit document

De Beschrijving van Diensten voor de Microsoft Enterprise Services 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 Professionele Diensten van Microsoft

De Professionele Diensten van Microsoft helpen u sneller zakelijk rendement te verkrijgen uit uw investeringen in technologie. Er zijn diensten beschikbaar voor de plannings-, implementatie-, onderhouds- en optimalisatiefase van uw technologielifecycle, en deze diensten bieden oplossingen voor data, mobiliteit, productiviteit en rekenvermogen voor uw on-premises, cloud- en hybride IT-infrastructuur. Microsoft biedt proactieve diensten in de volgende categorieën:

### 2.1 Planning services

Planningsdiensten omvatten evaluatie en beoordeling van uw bestaande infrastructuur-, data-, applicatie- en beveiligingsomgeving om u te helpen bij het herstellen, upgraden, migreren, inzetten of implementeren van oplossingen op basis van de door u gewenste resultaten.

### 2.2 Implementatiediensten

Implementatiediensten omvatten technische en projectmanagementexpertise voor het versnellen, inzetten, migreren, upgraden en implementeren van technologieoplossingen van Microsoft.

### 2.3 Onderhoudsdiensten

Onderhoudsdiensten helpen problemen in uw Microsoft-omgeving te voorkomen. Ze worden gewoonlijk gepland vóór de dienstverlening om de beschikbaarheid van resources te helpen waarborgen.

### 2.4 Optimalisatiediensten

Optimalisatiediensten zijn gericht op het realiseren van optimale benutting van de investeringen van de klant in technologie. Deze diensten kunnen extern beheer van clouddiensten, optimalisatie van de benutting van de functionaliteit van Microsoft-producten door eindgebruikers en toezicht op robuuste beveiligings- en identiteitsprocessen omvatten.

### 2.5 Educatiediensten

Educatiediensten omvatten trainingen om de technische en operationele vaardigheden van uw ondersteuningspersoneel te verbeteren door middel van instructie op locatie, online of op aanvraag.

# 3 Consultancydiensten

Adviesdiensten van Enterprise-diensten (Adviesdiensten) zijn dienstverbanden in projectvorm voor de planning, implementatie en adoptie van oplossingen die het rendement dat klanten halen uit hun investeringen in IT versnellen. Deze dienstverbanden omvatten diensten, gebaseerd op producten en technologieën van Microsoft, voor oplossingen voor digitale strategie, architectuur, planning, upgrades, migratie, implementatie, toepassingsontwikkeling en gegevensinzichten.

## 3.1 Wijze van aanschaf

Adviesdiensten zijn verkrijgbaar op projectbasis, in de vorm van opdrachten met een bereik op maat of als pakket van diensten met een vooraf gedefinieerd bereik, zoals hieronder beschreven:

Dienst	Definitie
Adviesdiensten op maat	Een opdracht op maat met een klantspecifiek bereik van diensten, tijdlijnen en/of mijlpalen voor unieke oplossingen.
Adviesdienstenpakket	Een opdracht met resultaten waarvan het bereik vooraf is bepaald en die veel gangbare zakelijke scenario's bestrijkt.

Sleutel:  geeft items aan die mogelijk in uw Werkopdracht staan vermeld.

## 3.2 Adviesdiensten op maat

Hieronder vindt u de beschikbare dienstoplossingen op maat. In de Enterprise Services Werkopdracht (ESWO) of een Werkspecificatie wordt het bereik (SOW) van de Adviesdiensten op maat beschreven.

**Toepassingen en infrastructuur** – Cloudcomputing is fundamenteel voor het realiseren van de digitale transformatie binnen een organisatie.

De moderne toepassingsdiensten van Microsoft helpen u sneller rendement te realiseren, verlagen het risico dat is verbonden aan de modernisering en integratie van toepassingen en maken gebruik van de mogelijkheden van de cloud om klanten aan te spreken via meerdere kanalen en op elk apparaat.

Door middel van Cloud Productivity-oplossingen helpen we organisaties bij het plannen, implementeren en bouwen van ervaringen ter verbetering van de communicatie en samenwerking, en het versterken van de relatie met klanten om zakelijke inzichten te verkrijgen, waardoor organisaties optimaal rendement kunnen halen uit hun investering in Office 365.

**Data en kunstmatige intelligentie (AI)** – Voor moderne bedrijven is het vermogen data om te zetten in AI van cruciaal belang om een voorsprong te verkrijgen op de concurrentie.

De Business Insights-oplossingen van Microsoft helpen ontwikkelaars en organisaties om AI-gericht te worden door het bieden van een uitgebreid overzicht voor het ontwerpen, implementeren en ondersteunen van oplossingen voor zakelijke en IT-organisaties die inzicht in data verschaffen met behulp van producten als Azure Database Power BI, Office en SQL Server.

**Zakelijke toepassingen** – Assistentie bij zakelijke toepassingen die deel uitmaken van een verbonden dataomgeving om AP en business intelligence mogelijk te maken en tegelijkertijd te helpen bij het

digitaliseren van essentiële functies voor het bedrijf, waaronder relationship sales, talent en personeelsprocessen, operationele activiteiten en klantenservice.

Microsoft biedt een spectrum van adviesdiensten voor Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement voor sales, service en marketing om klanten te helpen relaties om te zetten in omzet door gebruik te maken van digitale informatie bij elke deal. De adviesdiensten voor Microsoft Dynamics 365 Unified Operations helpen klanten hun groei te versnellen door operationele activiteiten te optimaliseren en op allesomvattende schaal op gegevens gebaseerde beslissingen te nemen in real-time.

**De moderne werkplek** – Binnen de context van de transformatie van de werkplek is Microsoft in staat uw omgeving te helpen de ontwikkelingen bij te houden en het tevens mogelijk te maken dat alle professionals binnen uw bedrijf beschikken over de benodigde gereedschappen om hun productiviteit te verhogen.

Onze adviesdiensten voor Devices and Mobility stellen ondernemers en IT-managers in staat enterprise-brede strategieën voor mobiliteit en apparaatbeheer te ontwikkelen en te implementeren die een diepere, nauwere band met werknemers en klanten mogelijk maken.

Verder worden bij de Datacenter and Cloud Infrastructure Services technologie, mensen en processen geïntegreerd om IT te helpen bij het transformeren van hun datacenters tot strategische bedrijfsmiddelen, toegesneden op hun specifieke zakelijke behoeften. Gekoppeld aan Security and Identity Services bieden we tevens strategieën en oplossingen om de IT-infrastructuur, toepassingen en gegevens van klanten te beschermen tegen interne en externe bedreigingen.

### 3.3 Adviesdienstenpakket

Microsoft biedt consultancydiensten voor veel gangbare zakelijke scenario's op basis van de ervaring op het gebied van planning, inzet en implementatie van producten, technologie en processen van Microsoft. De onderstaande diensten worden aangeboden in een vooraf gedefinieerd werkbereik met een vaste duur en een bijbehorende prijs.

### 3.4 Services-beschrijving

#### 3.4.1 Planning services

🔗 **Architecture Services:** een evaluatie van de adoptiedoelstellingen van uw online diensten, die voorziet in begeleiding, planning en herstel. Deze evaluatie helpt u een betere afstemming van uw teams en omgeving te realiseren op aanbevolen werkwijzen voor de architectuur van online diensten.

**Digitaal adviesdienstenprogramma:** Digitale Adviesdiensten bieden een combinatie van Digitale Adviseurs en zakelijke en branche-expertise, alsmede de ervaring en innovatiestrategieën van Microsoft om organisaties in staat te stellen hun digitale aspiraties te realiseren. Digitale Adviseurs werken samen met klanten aan een programma van aanpassingen om digitale bedrijfsactiviteiten op te zetten.

Digitale Adviesdiensten kunnen worden aangeschaft in de vorm van opdracht pakketten van circa 200, 400, 800 en 1600 uur met een parttime of fulltime adviseur. Het Microsoft Service Delivery Team, inclusief resources uit Microsoft Services Centers of Excellence, ondersteunt de uitvoering met expertise met betrekking tot het onderwerp, of biedt raadgevingen voor aanbevolen werkwijzen en specifiek advies met betrekking tot Microsoft-technologieën.

Daarnaast zijn de volgende opdracht pakketten voor Digitale Adviesdiensten beschikbaar:

↗ **Digital-ready digitale adviespakketten:** diensten onder leiding van een digitale adviseur, gericht op bedrijfsopzet en veranderingsprocessen ter bevordering van digitale transformatie in het kader van de evoluerende bedrijfsmodellen van de klant.

↗ **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.

**Solution Planning:** gestructureerde diensten inhoudende assistentie en begeleiding bij de implementatieplanning voor de uitrol van Microsoft-technologie in on-premises, cloud- en hybride omgevingen. Deze diensten omvatten mogelijk ook een evaluatie van het ontwerp, de beveiliging, operationele IT-activiteiten of wijzigingsbeheer van uw Microsoft-technologieën om te helpen bij de planning van de implementatie van uw technische oplossing om uw gewenste resultaat te realiseren. Bij het afronden van de dienstverlening ontvangt u mogelijk een rapport met de technische evaluatie en een implementatieplan voor de oplossing.

↗ **Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** ontworpen om organisaties te helpen bij het plannen van effectieve Visual Studio-implementaties. Deze dienstverbanden kunnen worden gebruikt om te helpen bij de ontwikkeling van een implementatieplan en van strategieën voor de adoptie van Visual Studio.

↗ **Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS):** meerdaagse dienstverlening met trainingen, demo's en implementatieplanning. De nadruk kan worden gelegd op Azure-opslagoplossingen, het migreren van toepassingen naar Microsoft Azure Infrastructure Services, het implementeren van enterprise mobiliteit, het implementeren van Microsoft Operations Management Suite, of het implementeren van ontwikkel- en testscenario's op Microsoft Azure virtuele machines.

↗ **Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** diensten voor implementatieplanning die een breed aanbod aan planningstools en vooraf gedefinieerde activiteiten bieden, gericht op de implementatie van Office 365, Office of Windows.

↗ **Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** planningsdiensten voor het implementeren van of uitvoeren van een upgrade naar Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management) of Dynamics CRM Online, of het implementeren van een ERP-oplossing (Enterprise Resource Planning) met Microsoft Dynamics AX.

↗ **Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):** ontworpen om organisaties te helpen bij het plannen van implementaties van Skype for Business of Exchange. Deze diensten omvatten implementatieplanning voor de architectuur en operationele aspecten van Microsoft Skype for Business of Microsoft Exchange.

↗ **Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS):** ontworpen om effectieve implementaties te plannen van Systems Center, Windows Server en Hyper-V. Deze diensten omvatten een breed aanbod aan planningsdiensten voor upgrades, migraties, versnelling van beheer- en virtualisatie-implementaties, alsmede implementatie van unified device management.

↗ **De SQL Server Deployment Planning Services (SSDPS):** diensten zijn beschikbaar in meerdaagse dienstverlening, met name gericht op activiteiten als het uitvoeren van een



upgrade naar SQL Server, implementeren van SQL Server Business Intelligence en migratie naar SQL Server.

↗ **SharePoint Deployment Planning Services (SDPS):** met een focus op implementatieplanning voor SharePoint en SharePoint Online, kunnen deze diensten Office 365 FastTrack-planning, planning van oplossingen voor Project and Portfolio Management (PPM) en implementatieplanning voor SharePoint omvatten.

↗ **User Experience:** diensten voor het leveren van een gebruikersbeleving voor uw line-of-business-toepassingen, op basis van expertise op het gebied van storyboarding, bewegende grafische elementen, etnografisch onderzoek, persoonlijke en scenarioanalyse, UX-strategie en design, visueel design, UI-ontwikkeling, bruikbaarheidstesten en toegankelijkheidsoverwegingen.

### 3.4.2 Implementatiediensten

↗ **Project Governance:** dienst voor het beheren en overzien van uw project, programma of dienstverband om een geslaagde uitvoering te waarborgen.

↗ **Solution Architecture:** dienst voor het realiseren van de architectuur en het ontwerp van uw oplossing op basis van referentiearchitecturen voor technologieën van Microsoft.

↗ **Solution Delivery:** dienst voor de technische implementatie, met inbegrip van ontwikkeling, configuratie, migratie, upgrade en implementatie van de oplossing op basis van Microsoft-technologieën en de integratie ervan in de omgevingen van klanten.

### 3.4.3 Optimalisatiediensten

↗ **Adoptiediensten:** adoptiediensten 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 adviesdiensten 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.

↗ **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 adviessessies 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.

↗ **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.

## 3.5 Uitsluitingen en beperkingen

Onze dienstverlening is gebaseerd op de volgende uitsluitingen en beperkingen:

- Digitale Adviesdiensten bestaan uitsluitend uit advies en begeleiding met betrekking tot uw implementatie en gebruik van Microsoft-technologieën.
- Productlicenties zijn niet inbegrepen in de adviesdiensten en moeten apart worden aangeschaft.
- Digitale Adviesdiensten omvatten geen productimplementatie, probleemoplossing, break-fix ondersteuning, beoordeling van broncode die niet het eigendom van Microsoft is, of technisch en architectonisch overleg buiten de hierboven beschreven diensten.
- Voor broncode die niet het eigendom van Microsoft is, zijn onze diensten slechts beperkt tot analyse van binaire data, zoals een 'process dump' of 'network monitor trace'.
- Waar een bezoek van Microsoft-architecten of leden van het Service Delivery Team op locatie is overeengekomen en niet is vooruitbetaald, worden redelijke reis- en verblijfskosten aan u in rekening gebracht.
- Alle aangekochte GitHub Adviesdiensten 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](https://aka.ms/github_privacy) en het GitHub Addendum voor gegevensbescherming en de Beveiligingsbijlage die zich bevinden op [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) zullen van toepassing zijn op uw aankoop van GitHub Adviesdiensten.

### 3.6 Uw verantwoordelijkheden

Het succes van adviesopdrachten en de uitvoering van onze verplichtingen zijn afhankelijk van uw betrokkenheid tijdens de gehele duur van het programma, inclusief maar niet beperkt tot:

- De beschikbaarheid van uw vertegenwoordigers, IT-medewerkers en middelen, inclusief maar niet beperkt tot hardware, software, internetverbindingen en kantoorruimte.
- De tijdige verstrekking door u van nauwkeurige en volledige informatie op verzoek van het service delivery team.
- Toegang tot informatie over uw organisatie.
- Tijdige en effectieve realisering van aan u toegewezen verantwoordelijkheden.
- Tijdige beslissingen en goedkeuringen door uw management.
- Betaling van reis- en verblijfskosten van uw werknemers of opdrachtnemers.

# 4 Ondersteuningsdiensten

Microsoft Premier Support Services (ondersteuningsdiensten) is een reeks uitgebreide ondersteuningsdiensten voor bedrijven die helpt de kosten te verlagen, productiviteit te verhogen en technologie te gebruiken voor het realiseren van nieuwe zakelijke mogelijkheden in elke fase van de IT-lifecycle. Ondersteuningsdiensten omvatten:

- proactieve diensten voor het onderhouden en 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

## 4.1 Wijze van aanschaf

Ondersteuningsdiensten zijn verkrijgbaar als pakket of als individuele dienst in het kader van een bestaande Ondersteuningsovereenkomst op grond van een Werkopdracht voor Enterprise-diensten, zoals hieronder beschreven:

Dienst	Definitie
Enterprise-brede pakketten	Een combinatie van diensten die ondersteuning bieden voor alle commerciële, ondersteunde Microsoft-producten en/of Online Diensten die in gebruik zijn binnen uw organisatie. Er zijn opties voor configureerbare en vaste pakketten beschikbaar.
Pakketten met uitgebreide oplossingen	Een pakket van ondersteuningsdiensten dat betrekking heeft op een specifiek Microsoft-product of klant-IT-systeem. Beschikbaar met het configureerbare pakket.

## 4.2 Pakketbeschrijvingen

### 4.2.1 Enterprise-brede pakketten

Opties voor Enterprise-brede pakketten omvatten: Configureerbaar (aangepast aan uw behoeften) of Vaste pakketten (vooraf gedefinieerde diensten).

### Configureerbaar pakket

Een aangepast ondersteuningspakket dat wordt samengesteld uit de hieronder genoemde items om in uw behoeften te voorzien.

Item	Beschikbare diensten
Proactieve diensten	De diensten die zijn beschreven in Artikel 4.3.1 "Proactieve diensten" zijn beschikbaar voor opname in uw ondersteuningspakket
Service Delivery Management	Inbegrepen in alle pakketten. Het levermodel en niveau van dienstverlening wordt aangepast, zoals beschreven in Artikel 4.3.2 "Service Delivery Management"
Reactieve diensten	De diensten die zijn beschreven in Artikel 4.3.3 "Reactieve diensten" zijn beschikbaar voor opname in uw ondersteuningspakket
Uitgebreide diensten	Aanvullende diensten die zijn beschreven in Artikel 4.4 "Uitgebreide diensten" kunnen worden opgenomen in uw ondersteuningspakket

### Vast pakket

Een vast pakket op instapniveau van ondersteuningsdiensten met een looptijd van één jaar

Item	Inbegrepen diensten
Proactieve diensten	One "Risk and Health Assessment Program as a Service"
Service Delivery Management	Een elementair niveau van dienstverlening is inbegrepen, geleverd via een gegroepeerd model, zoals beschreven in Artikel 4.3.2 "Service Delivery Management"
Reactieve diensten	Tot 20 "Problem Resolution Support"-uren

#### 4.2.2 Uitgebreide oplossingen

Pakketten met uitgebreide oplossingen hebben betrekking op een specifiek Microsoft-product of klant-IT-systeem. Beschikbare diensten worden hieronder vermeld.

Item	Beschrijving
Support for Mission Critical	Biedt een hoger ondersteuningsniveau voor een gedefinieerde set van Microsoft-producten die deel

	uitmaken van uw missiekritische bedrijfsoplossing(en) en wordt geïntroduceerd in Artikel 4.5.1 "Support for Mission Critical"
Rapid Response	Biedt versnelde reactieve ondersteuning voor uw clouddiensten en wordt geïntroduceerd in Artikel 4.5.2 "Rapid Response"
Azure Event Management	Biedt uitgebreide proactieve en reactieve ondersteuning tijdens kritieke Azure-evenementen van klanten

### 4.3 Beschrijving van diensten

De items die worden gecombineerd om uw Premier Support-pakket te vormen worden in dit gedeelte beschreven.

#### 4.3.1 Proactieve diensten

Proactieve diensten helpen problemen in uw Microsoft-omgeving te voorkomen. Om de beschikbaarheid en levering van resources gedurende de looptijd van de toepasselijke Werkopdracht te waarborgen, dienen Proactieve diensten tijdig te worden gepland. De volgende Proactieve diensten zijn beschikbaar zoals hieronder aangegeven of zoals beschreven op uw Werkopdracht.

#### Planning services

**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

**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

**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.

**Health Check:** een evaluatie van de implementatie van uw Microsoft-technologie aan de hand van de door Microsoft aanbevolen werkwijzen. Een medewerker van Microsoft plant de Health Check samen met u, voert de evaluatie uit, analyseert de gegevens en levert een rapport na voltooiing.

**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 ontwerpen van 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.

**Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus):** RAP as a Service wordt aangeboden en wordt opgevolgd door een op maat gemaakte systeemoptimalisatieworkshop op uw locatie (van maximaal twee dagen), die is gericht op herstelplanning en kennisoverdracht.

## Optimalisatiediensten

**Adoptiediensten:** adoptiediensten 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.

**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.

**Lab Services:** indien beschikbaar in uw regio, kan Microsoft u toegang bieden tot een laboratoriumfaciliteit om u te helpen bij productontwikkeling, benchmarking, testen, prototyping en migratieactiviteiten met betrekking tot Microsoft-producten.

**Remediation Services:** direct contact met een medewerker van Microsoft voor het oplossen van de problemen die zijn geïdentificeerd tijdens de uitvoering van een evaluatiedienst. De duur van elke opdracht wordt gespecificeerd in dagen in uw Werkopdracht en de opdracht wordt uitgevoerd in samenwerking met uw technische personeel.

**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.

## Educatiediensten

**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.

**On-demand Education:** een abonnementsdienst die toegang biedt tot een verzameling online trainingsmaterialen uit een workshopbibliotheek die is ontwikkeld door Microsoft. Abonnementen worden per werkplek aangeboden.

**Webcasts:** door Microsoft gehoste educatieve sessies over een breed scala aan onderwerpen op het gebied van ondersteuning en Microsoft-technologie, op afstand online gegeven. Webcasts kunnen per deelnemer worden aangeschaft of als speciale levering aan uw organisatie, zoals gespecificeerd in uw Werkopdracht.

**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.

**Aangepaste Proactieve diensten:** een opdracht waarbij ons personeel diensten levert, op uw aanwijzing, in persoon of online, die niet elders in dit document worden beschreven. Deze opdrachten worden gemeten en geprijsd per dag. Bij de aangepaste proactieve diensten ligt de nadruk op de volgende punten:

- Onderhoudsdiensten
- Optimalisatiediensten
- Educatiediensten

**Support Assistance:** Waar beschikbaar kunnen proactieve diensten worden verkocht in de vorm van een aantal uren Support Assistance. Deze uren kunnen worden ingewisseld voor een of meer van de hierboven beschreven proactieve diensten, tegen huidige tarieven die aan uw worden verstrekt door uw Microsoft Services-vertegenwoordiger. Na het plannen van de proactieve dienst, trekken wij het passende aantal Support Assistance-uren af van uw saldo, afgerond naar het dichtstbijzijnde hele uur, om de waarde van de

dienstverlening tegen dagtarief of vaste kosten te dekken. Als u de ene soort Support Assistance-dienst hebt besteld en deze wilt ruilen voor een andere, kunt u deze al aangeschafte uren gebruiken voor die alternatieve dienst, indien beschikbaar en met instemming van uw service delivery manager.

**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

### 4.3.2 Service Delivery Management

#### Service Delivery Management

Alle Premier Support-pakketten worden gecoördineerd en geïnitieerd door een service delivery manager. In het geval van Premier Support for Developer en op ontwikkelaars gerichte pakketten, wordt het beheer van de dienstverlening verzorgd door een application development-medewerker met brede ervaring in de ontwikkelingsbranche alsmede inzicht in ontwikkelaarstechnologieën. Deze dienstverlening kan worden verfijnd, afhankelijk van uw levermodel, niveau van dienstverlening en geografische locatie. Tenzij anders gespecificeerd in uw Werkopdracht, is het levermodel Designated en het niveau van dienstverlening Core.

#### Levermodel

Item	Definitie
Pooled	Uitgevoerd door een groep individuele die zich op afstand bevinden
Designated	Geleverd op parttime basis, op locatie of op afstand, door een benoemd individu die tevens diensten levert aan andere Microsoft Premier Support-klienten
Dedicated	Geleverd, op locatie of op afstand, door een benoemd individu die zich volledig richt op een enkele Microsoft Premier Support-klant

#### Niveau van dienstverlening

Item	Definitie
Core	Omvat algemene coördinatie, plus een introductie van diensten, planning van de dienstverlening, evaluatie van de diensten, advies voor cruciale beveiligingsondersteuning, incidentbeheer, crisisbeheer, informatiediensten en beheer van dienstabonnementen
Standard	Omvat alle Core-diensten, plus een initiële evaluatie en herstelplanning
Extended	Omvat alle Standard-diensten, plus Microsoft Product/Online Services lifecycle awareness, trendanalyse en advies voor incidenten, en procesbegeleiding



## Details bereik

De volgende diensten zijn beschikbaar voor klanten die een Service Delivery Management op elementair niveau aanschaffen:

**Service introduction:** een overzicht van Premier Support-diensten, met inbegrip van een uitleg van hoe u proactieve diensten selecteert en plant en een demonstratie van hoe reactieve ondersteuningsaanvragen moeten worden vastgelegd in een logboek en hoe de beschikbare hulpmiddelen moeten worden gebruikt.

**Service Delivery Planning:** Premier Support services omvatten een op maat gemaakt serviceplan om te bepalen hoe en wanneer diensten moeten worden gebruikt door met uw team samen te werken aan uw bedrijfs- en IT-prioriteiten, waaronder uw cloud-traject.

**Service reviews:** op doorlopende basis evalueren wij de diensten van de afgelopen periode, rapporteren aan u wat is geleverd en verbeterd, beoordelen uw feedback en bespreken welke activiteiten of aanpassingen eventueel noodzakelijk zijn. Deze evaluatie kan bestaan uit standaard statusrapporten en virtuele statusvergaderingen of vergaderingen ter plaatse (als bezoeken op locatie zijn geautoriseerd).

**Critical security support advice:** Verstrekking van kritieke beveiligingsbulletins van Microsoft. Als u een Designated of Dedicated service delivery manager hebt, zal hij of zij u helpen bij het evalueren van de impact van deze informatie op uw IT-infrastructuur.

**Incident management:** toezicht door ons Service Delivery Team bij ondersteuningsincidenten om te zorgen voor een tijdige oplossing en kwalitatief hoogstaande uitvoering. Dit kan de ontwikkeling van incidentresponsplannen, aanwijzing van een eerste contactpersoon voor statusupdates tijdens incidenten en het mogelijk maken van hoofdoorzaakanalyse omvatten nadat een voorval zich heeft voorgedaan. Als u online diensten hebt, kan dit informatie bevatten over de oorzaak van het incident en de SLA (Service Level Agreement).

**Crisis management:** Uw Service Delivery Team biedt u dag en nacht verantwoordelijkheid voor het probleem en houden u voortdurend op de hoogte tijdens situaties waarbij sprake is van kritieke impact op uw activiteiten.

**Informatieservices:** Levering van nieuwsbrieven, websites en middelen gericht op Microsoft-producten en -diensten die van belang zijn voor uw omgeving. Kan ondersteuning en operationele informatie bevatten over Microsoft-technologieën, hulpmiddelen voor probleemoplossing en verwijzingen naar knowledge base-artikelen.

**Beheer van serviceabbonementen:** Bij klanten met online diensten kan een medewerker van Microsoft helpen bij de escalatie van kwesties die verband houden met uw abonnementen op online diensten en antwoord geven op vragen over facturering, accountinrichting en SLA-tegoeden.

Kanten die een standaard serviceniveau aanschaffen, krijgen diensten op elementair niveau plus de volgende diensten:

**Initial assessment:** een verkennende evaluatie om de dienstbehoeften in verband met uw IT-activiteiten te bepalen ten behoeve van het opstellen van een uitvoerbaar plan om de gewenste toestand van uw IT-activiteiten te realiseren. Voor klanten met online diensten kan de service delivery manager regelingen treffen voor het analyseren van de on-premises infrastructuur die nodig is om uw gebruikers te verbinden met online dienst. Daarnaast werkt uw service delivery manager samen met uw personeel aan het documenteren van de risico's die van invloed kunnen

zijn op uw connectiviteit en geeft uw service delivery manager aanbevelingen hoe de risico's kunnen worden beperkt.

**Remediation planning:** een consolidatie van acties voor de verbeteringen die op grond van de uitgevoerde proactieve evaluaties wenselijk worden geacht. Deze bevindingen worden gedocumenteerd als verbeteringsadvies met bijbehorende herstelvoorstellen binnen uw serviceplan. De opvolging vindt plaats door middel van geplande dienstenevaluaties.

**Onsite Service Delivery Management:** bezoeken op locatie van uw Service Delivery Manager zijn beschikbaar, maar hieraan kunnen extra kosten per bezoek zijn verbonden. Deze dienst is afhankelijk van de beschikbaarheid van Microsoft-resources.

Kanten die een Extended serviceniveau aanschaffen, krijgen de diensten vermeld in de elementaire en standaard niveaus plus de volgende diensten:

**Incident trend analysis and advice:** een of meer evaluaties van uw incidentgeschiedenis waarbij de focus is gericht op mensen, processen en technologische aspecten van incidenten met een hoge zakelijke impact die bij ons zijn gemeld en waarbij ondersteunde Microsoft-technologie betrokken is geweest. de evaluatie resulteert in aanbevelingen ter verbetering van de operationele activiteiten, alsmede informatie over technische aanpassingen en de bereidwilligheid van het personeel, allemaal met het doel u te helpen bij het verlagen van uw operationele kosten voor IT.

**Process guidance:** er wordt basisinformatie verstrekt over aanbevolen processen.

### 4.3.3 Reactieve diensten

Reactieve diensten helpen problemen in uw Microsoft-omgeving op te lossen en worden gewoonlijk verleend op aanvraag. Deze kunnen elke combinatie van onderstaande diensten omvatten:

**Problem Resolution Support (PRS):** assistentie bij problemen met specifieke symptomen die zijn opgetreden bij het gebruik van Microsoft-producten, waaronder het oplossen van een specifiek probleem, foutbericht of functionaliteit die niet werkt zoals de bedoeling is bij Microsoft-producten. Definities van het probleemniveau van het incident, de geschatte eerste reactietijden van Microsoft en meldingsvereisten worden in detail beschreven in "[Tabel: Reactie bij incidenten.](#)"

PRS wordt op uurbasis in rekening gebracht en de uren worden afgetrokken van de vooruitbetaalde uren die zijn vastgelegd in uw Werkopdracht, tenzij we vaststellen dat het probleem is veroorzaakt door een bug in een product waarvoor Mainstream Support geldt. Als uw vooruitbetaalde uren opraken terwijl wij bezig zijn met de aanpak van een bepaald probleem, brengen wij onze extra inspanningen achteraf bij u in rekening en moet u extra PRS-uren aanschaffen voordat wij reageren op volgende incidenten. Op uw verzoek zullen wij met leveranciers van technologie van derden 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.

Voor Premier Support-overeenkomsten met de publieke sector wordt naar behoefte PRS verleend voor online diensten. Aangeschafte PRS-uren worden niet in mindering gebracht voor voorvallen die worden gestart in verband met deze technologieën voor Premier Support-overeenkomsten met de publieke sector.

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.

Service Delivery Management wordt op dezelfde wijze aangewend voor alle verzoeken tot probleemoplossing

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 een wijziging vereist.

**Tabel: Reactie bij incidenten**

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p><b>Probleemniveau 1</b></p> <p>Catastrofale invloed op bedrijf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledig uitvallen van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet</li> <li>• Vereist onmiddellijke aandacht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste reactie op oproep binnen één uur</li> <li>• Onze resources zo spoedig mogelijk op uw locatie</li> <li>• Critical situation resource<sup>1</sup> aangewezen</li> <li>• Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>2</sup></li> <li>• Snelle doorsluizing binnen Microsoft naar productteams</li> <li>• Kennisgeving aan onze senior executives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennisgeving aan uw senior executives</li> <li>• Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>2</sup></li> <li>• Snelle toegang en reactie van change control authority</li> <li>• Melding uitsluitend telefonisch<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Probleemniveau A</b></p> <p>Kritieke invloed op het bedrijf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten</li> <li>• Vereist aandacht binnen één uur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste reactie op oproep binnen één uur</li> <li>• Onze resources naar uw locatie, waar nodig</li> <li>• Critical situation resource<sup>1</sup> aangewezen</li> <li>• Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>2</sup></li> <li>• Kennisgeving aan onze senior managers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>2</sup></li> <li>• Snelle toegang en reactie van change control authority</li> <li>• Kennisgeving aan management</li> <li>• Melding uitsluitend telefonisch<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Probleemniveau B</b></p> <p>Gematigde invloed op bedrijf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gematigd verlies of belemmering van diensten, maar het werk kan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste reactie op oproep binnen twee uur</li> <li>• Inspanning alleen tijdens kantooruren<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toewijzing van voldoende resources voor afstemming op inspanningen van Microsoft</li> </ul>

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p>redelijkerwijs worden voortgezet, al is het belemmerd</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vereist aandacht binnen twee kantooruren<sup>5</sup></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Toegang en reactie van change control instantie binnen vier kantooruren</li> <li>Melding telefonisch of via de website</li> </ul>
<p><b>Probleemniveau C</b></p> <p>Minimale invloed op bedrijf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het bedrijf functioneert vrijwel normaal, met kleine of geen belemmering van diensten</li> <li>Vereist aandacht binnen vier kantooruren<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eerste reactie op oproep binnen vier uur</li> <li>Inspanning alleen tijdens kantooruren<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accurate gegevens contactpersoon inzake case owner</li> <li>Reactie binnen 24 uur</li> <li>Melding telefonisch of via de website</li> </ul>

<sup>1</sup> Critical situation-medewerkers zijn personen die zijn toegewezen om te helpen bij het vinden van snelle oplossingen voor de problemen door een effectieve behandeling van het voorval, escalatie, toewijzing van personeel en coördinatie.

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

<sup>3</sup> U kunt ondersteuningsaanvragen voor online diensten indienen via de toepasselijke ondersteuningsportals voor online diensten.

<sup>4</sup> 24/7-inspanningen bij problemen van ernstgraad B zijn niet beschikbaar in alle geografische gebieden. Raadpleeg uw service delivery manager voor informatie met betrekking tot beschikbaarheid.

<sup>5</sup> Kantooruren zijn gewoonlijk vastgesteld als 09.00 tot 17.30 uur plaatselijke standaardtijd, uitgezonderd feestdagen en weekends. Kantooruren kunnen enigszins afwijken in uw land.

**Onsite Support:** Onsite reactieve ondersteuning biedt assistentie op uw locatie. Deze dienst is onder voorbehoud van de beschikbaarheid van Microsoft-resources en mogelijk worden per bezoek op locatie extra kosten in rekening gebracht.

**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.

**Adviesdiensten:** telefonische adviesverlening ten behoeve van ondersteuning op korte termijn (gewoonlijk zes uur of minder) en ongeplande zaken voor IT-professionals en ontwikkelaars. Adviesdiensten kunnen advies, begeleiding, root cause analysis (analyse van hoofdoorzaken) en kennisoverdracht omvatten, met als doel u te helpen bij de implementatie van Microsoft-technologieën op een zodanige manier dat veelvoorkomende ondersteuningsproblemen worden vermeden en dat de kans op systeemuitval wordt verkleind. Adviesdiensten worden verkocht in de vorm van een aantal uren dat wordt vermeld in uw Werkopdracht.

#### 4.4 Uitgebreide diensten

De items die worden beschreven in dit gedeelte zijn beschikbaar als aanvullingen en uitbreidingen op en aanpassingen van uw Premier Support-pakket tegen een aanvullend tarief. Mogelijk zijn aanvullende

uitgebreide diensten beschikbaar tegen extra kosten. In dat geval worden deze beschreven in een Bijlage waarnaar wordt verwezen in uw Werkopdracht.

#### 4.4.1 Designated Support Engineering

**Designated Support Engineering (DSE):** DSE-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 DSE-diensturen in de vorm van uren zijn aangeschaft, worden deze afgetrokken van het totale aantal uren dat u hebt aangeschaft op het moment dat deze worden gebruikt en aangewend.

Voorgedefinieerde DSE-pakketten worden afgestemd op uw omgeving en helpen u een gewenst resultaat te bereiken. Bij deze pakketten kan de nadruk liggen op gebieden zoals Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence and Dynamics 365, en er zijn voorgedefinieerde proactieve diensten in ingebouwd.

Bij DSE-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
- Proactief documenteren 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 DSE 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

- DSE-diensten zijn beschikbaar tijdens normale kantooruren (09.00u. tot 17.30u.) lokale standaardtijd, uitgezonderd feestdagen en weekends.
- DSE-diensten bieden ondersteuning voor de specifieke Microsoft-producten en technologieën die door u zijn geselecteerd en die worden vermeld in uw Werkopdracht.
- DSE-diensten worden geleverd voor een enkele ondersteuningslocatie op de aangewezen ondersteuningslocatie die wordt vermeld in uw Werkopdracht.

#### 4.4.2 Premier Ultimate

**Premier Ultimate:** wijzigt de diensten die beschikbaar zijn onder reactieve diensten om Problem Resolution Support naar behoefte te leveren.

**Specifieke vereisten en beperkingen voor de diensten:**

- Premier Ultimate is beperkt tot het aantal contacten dat is gespecificeerd in uw Werkopdracht.
- Teneinde geregistreerd te blijven bij Premier Ultimate, stemt u ermee in commercieel redelijke inspanningen te doen om eventuele problemen die worden geïdentificeerd op basis van door u of Microsoft geïnitieerde evaluaties op te lossen binnen 30 dagen na het opstellen van een evaluatiesamenvatting.
- Beide partijen kunnen een Premier Ultimate-dienstovereenkomst beëindigen binnen 30 dagen na een voorafgaande schriftelijke kennisgeving als beide er niet in slagen problemen op te lossen of binnen 60 dagen na een voorafgaande schriftelijke kennisgeving.
- Premier Ultimate-klanten die hun overeenkomst beëindigen vóór het einde van de looptijd ontvangen een pro rata restitutie voor ongebruikte diensten, tenzij de beëindiging plaatsvond vanwege mislukte herstelpogingen.
- Premier Ultimate is mogelijk niet beschikbaar op alle ondersteuningslocaties

#### 4.4.3 Third Tier-ondersteuning

**Third Tier-ondersteuning:** directe toegang tot de meest ervaren specialisten van Microsoft, in een of meer gedefinieerde productgebieden, die reageren op uw aanvragen voor probleemoplossing voor de Microsoft-technologieën die in uw Werkopdracht staan gespecificeerd.

**Specifieke vereisten en beperkingen voor de diensten:**

- Bij aanvragen voor probleemoplossing die bij het team voor Third Tier-ondersteuning worden ingediend kan het voorkomen dat gebruik moet worden gemaakt van deskundigen van standaard productondersteuning om het probleem te verhelpen. Het team voor Third Tier-ondersteuning blijft echter primair verantwoordelijk voor de aanvraag.
- U kunt uren voor Third Tier-ondersteuning gebruiken voor diensten voor Problem Resolution Support. Standaarduren voor Problem Resolution Support kunnen echter niet worden gebruikt voor aanvragen voor Third Tier-ondersteuning.
- De kantooruren van het team voor Third Tier-ondersteuning en de marktbeschikbaarheid van de Third Tier-dienst verschillen van land tot land. Raadpleeg uw service delivery manager voor informatie met betrekking tot beschikbaarheid.
- Voor deze dienst worden registratiekosten in rekening gebracht. Tevens geldt zij als aanvulling op uw uren voor Problem Resolution Support en is zij niet op alle ondersteuningslocaties beschikbaar.
- Indien u gebruikmaakt van Third Tier-ondersteuning in combinatie met Pooled PRS-uren, worden uw Third Tier-kosten mogelijk gebaseerd op de volledige hoeveelheid Pooled PRS-uren.

## 4.5 Uitgebreide oplossingen

Pakketten met uitgebreide oplossingen bieden aanvullende ondersteuningsbron voor een specifiek Microsoft-product of klant-IT-systeem. Uitgebreide oplossingen zijn beschikbaar tegen extra kosten en worden beschreven in een Bijlage waarnaar wordt verwezen in uw Werkopdracht.

### 4.5.1 Support for Mission Critical

**Support for Mission Critical:** biedt een hoger ondersteuningsniveau voor een gedefinieerde set van Microsoft-producten 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.

### 4.5.2 Rapid Response

**Rapid Response:** 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 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 Rapid Response-support die wordt beheerd door een hiervoor aangewezen team van technici met expertise op het gebied van clouddiensten. Hoewel incidenten mogelijk middelen van standaard productondersteunende professionals vereisen, blijft het 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. Rapid Response biedt geen dekking voor Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Billing & Subscription Management, Universal Print, Test base for M365 of Microsoft Mesh.

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p><b>Probleemniveau 1</b></p> <p>Online indienen naar unieke Rapid Response-wachtrij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In een productieomgeving:</li> <li>Catastrofale invloed op bedrijf:</li> <li>Volledig verlies van een kernbedrijfsproces (mission critical) en het werk kan redelijkerwijs niet worden voortgezet</li> <li>Vereist onmiddellijke aandacht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eerste reactie op oproep binnen 15 minuten of minder</li> <li>Continue 24x7 inspanning<sup>1</sup></li> <li>Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Snelle doorverwijzing binnen Microsoft naar operationele teams voor clouddiensten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>1</sup></li> <li>Snelle toegang en reactie van change control authority</li> </ul>
<p><b>Probleemniveau A</b></p> <p>Online indienen naar unieke Rapid Response-wachtrij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In een productieomgeving</li> <li>Kritieke invloed op het bedrijf:</li> <li>Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten</li> <li>Vereist aandacht binnen 1 uur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eerste reactie op oproep binnen 15 minuten of minder</li> <li>Continue 24x7 inspanning<sup>1</sup></li> <li>Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Snelle doorverwijzing binnen Microsoft naar operationele teams voor clouddiensten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>1</sup></li> <li>Snelle toegang en reactie van change control authority</li> </ul>

<sup>1</sup> Het kan nodig zijn om het probleemniveau naar beneden bij te stellen indien u niet in staat bent adequate resources of reacties te geven die ons staat stellen de bovenstaande reactietijden te halen.

<sup>2</sup> Rapid Response Problem Resolution Support diensten zijn alleen beschikbaar in het Engels. 2 Rapid Response Problem Resolution Support diensten zijn alleen beschikbaar in het Engels.

### 4.5.3 Azure Event Management

**Microsoft Azure Event Management ("AEM"):** biedt uitgebreide proactieve en reactieve ondersteuning tijdens kritieke Azure-evenementen van klanten. Een kritiek evenement wordt gedefinieerd als een periode van grote zakelijke impact en/of piekvraag voor de klant, die de hoogste niveaus van beschikbaarheid en prestaties van de dienst vereist. Evenementen moeten ten minste 8 weken voor het evenement worden bevestigd met uw customer success account manager en kunnen maximaal 5 dagen aaneengesloten reactieve dekking krijgen.

AEM ondersteunt evenementen die gebruik maken van kerndiensten van Microsoft Azure. AEM evalueert de Azure-oplossing op basis van ons Azure Well-Architecture Framework om eventuele risico's op te sporen die van invloed kunnen zijn op het algehele succes van het evenement.



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

- 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

Het AEM support team zal een lijst van aanbevolen acties geven om risico's te beperken die de beschikbaarheid of prestaties van de oplossing kunnen beïnvloeden.

Tijdens het Evenement zal het AEM team op de hoogte zijn van de details van het evenement en voorbereid zijn om problemen op te lossen die de oplossing beïnvloeden.

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p><b>Probleemniveau 1</b></p> <p>Catastrofale invloed op bedrijf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledig uitvallen van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet</li> <li>• Vereist onmiddellijke aandacht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste reactie op oproep binnen maximaal 15 minuten en snelle escalatie binnen Microsoft naar cloud-activiteitenteams voor alle Microsoft Azure Diensten<sup>2</sup></li> <li>• Critical situation manager aangewezen binnen 30 minuten</li> <li>• Continue 24x7 inspanning<sup>1</sup></li> <li>• Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft en snelle escalatie binnen Microsoft naar productteams</li> <li>• Inschakeling van support engineers die kennis hebben van de configuratie van uw oplossing. Wanneer van toepassing kunnen deze engineers het incidentbeheersingsproces ondersteunen en stroomlijnen</li> <li>• Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor de Azure diensten moeten incident serviceaanvragen online worden ingediend via het Microsoft Azure-portal met AEM in de case beschrijving</li> <li>• Kennisgeving aan uw senior executives, zoals door ons gevraagd</li> <li>• Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>1</sup></li> <li>• Snelle toegang en reactie</li> </ul>
<p><b>Probleemniveau A</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste reactie op oproep binnen maximaal 15</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor de Azure diensten moeten incident</li> </ul>

<p>Kritieke invloed op het bedrijf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten</li> <li>• Vereist aandacht binnen 1 uur</li> </ul>	<p>minuten en snelle escalatie binnen Microsoft naar cloud-activiteitenteams voor alle Microsoft Azure Diensten<sup>2</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critical situation manager aangewezen binnen 30 minuten</li> <li>• Continue 24x7 inspanning<sup>1</sup></li> <li>• Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft en snelle escalatie binnen Microsoft naar productteams</li> <li>• Inschakeling van support engineers die kennis hebben van de configuratie van uw oplossing. Wanneer van toepassing kunnen deze engineers het incidentbeheersingsproces ondersteunen en stroomlijnen</li> <li>• Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig</li> </ul>	<p>serviceaanvragen online worden ingediend via het Microsoft Azure-portal met AEM in de case beschrijving</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennisgeving aan uw senior executives, zoals door ons gevraagd</li> <li>• Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>1</sup></li> <li>• Snelle toegang en reactie</li> </ul>
---	---	--

<sup>1</sup> 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 helpen onze probleemoplossingsinspanning voort te zetten.

<sup>2</sup> AEM Problem Resolution Support-diensten zijn alleen beschikbaar in het Engels

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

## 4.6 Oplossingen voor partner-ondersteuning

**Premier Support for Partners-oplossingen:** Premier Support for Partners levert ondersteuningsdiensten aan u voor intern gebruik of samen met u aan uw eindklanten.

Voor reactieve diensten stelt Premier Support for Partners u in staat uw interne expertise op het gebied van ondersteuningsdiensten voor Microsoft-producten en -diensten op te bouwen, en kunt u de support engineers van Microsoft inschakelen om u te helpen bij ondersteuningsincidenten met Microsoft-producten en -diensten die u niet zelf kunt oplossen.

Premier Support for Partners stelt u niet in staat een directe ondersteuningsdienstrelatie tussen uw eindklant(en) en Microsoft tot stand te brengen.

Het bieden van diensten aan de eindklanten op verzoek van een partner is alleen beschikbaar voor Microsoft-partners die een *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* hebben uitgevoerd en vereist dat de partner een direct ondersteuningscontract met eindklanten heeft en betrokken is tijdens de dienstverlening.

Naast de eerder genoemde Premier Services zijn de volgende Premier Support for Partners-diensten beschikbaar die worden aangepast aan uw behoeften:

#### **Service Delivery Management:**

- **Cloud-optimisatierapport:** Op aanvraag en met het door u verstrekte Microsoft partnerprogramma identificatienummer kan er regelmatig verslag worden uitgebracht over uw gebruik van online diensten. Het verslag is ontworpen om u te helpen bij het gebruik van aanbevolen praktijken om de adoptie van de cloud te versnellen en groeikansen binnen uw eindklantenbestand te identificeren.

#### **Specifieke vereisten en beperkingen voor de diensten:**

- Premier Services worden rechtstreeks aan de partner geleverd voor intern gebruik, tenzij de partner een *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* heeft.
- Partners met een *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* kunnen Microsoft verzoeken om namens de partner Premier Services te leveren aan hun eindklanten die diensten hebben gecontracteerd met partner volgens de voorwaarden die zijn gedefinieerd in de *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.
- Om Problem Resolution Support (PRS) incidenten in te dienen voor de omgeving(en) van de eindklant van de partner waarvoor de partner administratieve privileges heeft, moet de partner over een *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* beschikken.
- Voor uitgebreide services en uitgebreide oplossingen die beschikbaar zijn om te worden opgenomen in een Premier Support for Partners-oplossing, kan elke aangeschafte service slechts aan één eindklant worden geleverd, zoals gedefinieerd in de *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*, en die eindklant moet in uw Werkopdracht worden genoemd. Uitgebreide services voor bijkomende eindklanten kunnen worden aangekocht via een amendement op de Werkopdracht, waarbij de juiste eindklant in de Werkopdracht wordt vermeld voor de nieuwe toegevoegde uitgebreide service(s). De partner kan de aangewezen eindklant voor een aangekochte uitgebreide service(s) wijzigen via een amendement. Als er geen eindklant wordt genoemd in uw Werkopdracht, kan de uitgebreide service of de uitgebreide oplossing alleen aan u worden geleverd.

Wij kunnen uw personeel of, voor partners die een *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* hebben uitgevoerd, uw eindklanten op uw niet-aangewezen ondersteuningslocatie(s) laten deelnemen aan Proactieve en Problem Resolution Support deliveries op afstand die zijn geïnitieerd in en aangewezen in uw Werkopdracht voor een specifieke Ondersteuningslocatie. Dergelijke deelname wordt toegestaan onder voorbehoud van beschikbaarheid.

Als u een contract hebt gesloten met een externe leverancier van ondersteuningsdiensten om namens u ondersteuningsdiensten te verlenen aan uw eindklant(en), treedt deze externe leverancier van ondersteuningsdiensten op als uw agent en zijn op hem dezelfde voorwaarden van toepassing met betrekking tot het gebruik van diensten, zoals gedefinieerd in deze Beschrijving van diensten, uw

Werkopdracht en de *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*. Deze voorwaarden moeten voorkomen in de schriftelijke overeenkomst tussen de partner en de externe leverancier van ondersteuningsdiensten. Microsoft heeft het recht om de naleving van deze voorwaarden te controleren, zoals bepaald in de *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.

Geen enkele andere partij dan u, de partner, mag beweren dat zij Premier Support services rechtstreeks aan eindklanten kan verkopen of leveren in het kader van uw Premier Support for Partners-contract.

## 4.7 Oplossingen voor wereldwijde ondersteuning

**Oplossingen voor wereldwijde ondersteuning:** Bij Premier Global komt u in aanmerking voor Premier-ondersteuning op een of meer Ondersteuningslocaties. Premier Global is beschikbaar als onderdeel van een Configureerbaar pakket, zoals hieronder beschreven.

- **Host:** dit is de ondersteuningslocatie waarvoor u een contract met Microsoft hebt gesloten voor Premier Global-diensten. Tenzij anders aangegeven, is dit de ondersteuningslocatie van uw Designated of Dedicated Service delivery manager.
- **Downstream:** dit is een ondersteuningslocatie die is aangewezen in uw Werkopdracht van Enterprise Services voor de ontvangst van diensten, anders dan de Host-ondersteuningslocatie.

Proactieve Diensten, Reactieve Diensten, Service Delivery Management en Uitgebreide Diensten worden geleverd zoals beschreven in deze beschrijving van diensten, met de volgende aanpassingen.

- **Proactieve Diensten:** u kunt Proactieve Diensten overdragen van een aangewezen ondersteuningslocatie naar een andere aangewezen ondersteuningslocatie die wordt vermeld in uw Werkopdracht(en).
- **Reactieve Diensten:** U kunt ervoor kiezen alle Problem Resolution Support-uren (PRS-uren) aan te schaffen op uw Host-ondersteuningslocatie. Dit wordt aangeduid als Pooled Problem Resolution-uren. U kunt PRS-uren overdragen van een aangewezen ondersteuningslocatie naar een andere aangewezen ondersteuningslocatie die wordt vermeld in uw Werkopdracht(en).

We kunnen toestaan dat personeel naar niet-aangewezen ondersteuningslocaties gaat om deel te nemen aan Proactieve en Problem Resolution Support-diensten op afstand die zijn aangewezen voor een specifieke ondersteuningslocatie. Dergelijke deelname wordt toegestaan onder voorbehoud van beschikbaarheid.

**Service delivery manager:** Uw Global service delivery manager is een Designated of Dedicated medewerker die u diensten verleent van het niveau Extended, zoals beschreven in Artikel 4.3.2. Daarnaast verzorgt deze medewerker de coördinatie van diensten in verschillende landen en het rapportenbeheer.

### Specifieke vereisten en beperkingen voor de diensten:

- **Verschillen in tarieven:** De tarieven voor Proactieve en Problem Resolution Support-diensten kunnen per land verschillen. Microsoft behoudt zich het recht voor eventuele tariefverschillen bij u in rekening te brengen of, in het geval van Diensten op uurbasis, het aantal uren aan te passen ter compensatie van eventuele tariefverschillen tussen landen.
- PRS naar behoefte op basis van een Office 365- en Microsoft Azure-abonnement is beschikbaar voor alle aangewezen ondersteuningslocaties.
- **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.
- Het dienstenaanbod kan beperkt of aangepast zijn, afhankelijk van de ondersteuningslocatie.
  - **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.

#### 4.8 Aanvullende voorwaarden

De levering van alle Premier Support Services vindt plaats op basis van de volgende voorwaarden en aannamen:

- Premier Support stopzetting:** Microsoft heeft aangekondigd dat het vanaf 1 juli 2022 geen verlengingen meer zal aanbieden voor commerciële Premier Support-overeenkomsten en vanaf 1 juli 2024 geen verlengingen meer zal aanbieden voor Premier Support-overeenkomsten met de publieke sector. Voor details en eventuele updates, zie <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. De plannen van Microsoft met betrekking tot het einde van de verkoop van Premier Support kunnen, naar eigen goeddunken van Microsoft, worden gewijzigd.
- **Wijziging of einde van ondersteuningsdiensten:** Gedurende de looptijd van de toepasselijke Werkopdracht kan Microsoft een nieuwe opvolgende Ondersteuningsdienst beschikbaar stellen. In het geval Microsoft bepaalt, naar eigen goeddunken, dat het niet langer de Ondersteuningsdiensten die u in de toepasselijke Werkopdracht hebt gekocht, zal blijven leveren, behoudt Microsoft zich het recht voor om deze Ondersteuningsdiensten te beëindigen, met ingang van de huidige Vervaldatum van de Ondersteuning en/of de jaarlijkse verjaardag van meerjarige Ondersteuning. Microsoft zal u ten minste 90 dagen van tevoren schriftelijk in kennis stellen van een dergelijke beëindiging, tenzij dit door de toepasselijke wetgeving verboden is. Bovendien zal Microsoft alle opvolgende Ondersteuningsdiensten ter beschikking stellen aan u voorafgaand aan enige beëindiging tegen de dan geldende tarieven en voorwaarden van Microsoft voor dergelijke opvolgende Ondersteuningsdiensten. Na kennisgeving van een dergelijke beëindiging kunt u uw huidige Ondersteuningsdiensten beëindigen zoals uiteengezet in de Overeenkomst of met een schriftelijke kennisgeving van 30 dagen.
  - Alle diensten worden op afstand geleverd aan uw locaties binnen het land dat staat vermeld in uw Werkopdracht, tenzij schriftelijk anders bepaald. Indien het gebieden betreft in meer dan één land, ontvangt u de diensten van een toegewezen Global service delivery manager en mogelijk een plaatselijke Services-resource op elk van de internationale dienstenlocaties. In de Werkopdracht worden de diensten beschreven die in elk van de door u aangewezen internationale ondersteuningslocaties worden geleverd.
  - Reactieve diensten op afstand 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 Services-producten die zijn vermeld in de Productvoorwaarden die van tijd tot tijd door Microsoft worden 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 Diensten, of uitdrukkelijk uitgesloten op de Microsoft Premier Online-website op <http://premier.microsoft.com>. Voor Microsoft-producten die zich bevinden in de Extended Support-fase, zoals gedefinieerd op <http://support.microsoft.com/lifecycle>, wordt geen andere hotfix-ondersteuning aangeboden dan voor beveiligingskwesaties.
- 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.
- Als u een soort dienst hebt besteld en dit wilt ruilen voor een ander, kunt u een equivalent aantal uren gebruiken voor een alternatieve dienst, indien beschikbaar en met instemming van uw service delivery manager.
- Mogelijk zijn niet alle aanvullende diensten beschikbaar in uw land. Contacteer uw service delivery manager 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 kunnen mogelijk niet aan uw klanten worden geleverd, tenzij u Premier Support for Partners heeft aangeschaft en een *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* hebt uitgevoerd.
- Indien door beide partijen wordt ingestemd met bezoeken op locatie en deze niet vooruitbetaald zijn, brengen we bij u redelijke reis- en verblijfskosten in rekening. Op uw verzoek kunnen we een equivalent aantal Problem Resolution Support-uren aftrekken om de kosten te dekken.
- Alle aangekochte 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](https://aka.ms/github_privacy) en het GitHub Addendum voor gegevensbescherming en de Beveiligingsbijlage die zich bevinden op [https://aka.ms/github\\_dpa](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.

#### 4.9 Uw verantwoordelijkheden

Een optimaal profijt van de voordelen van Premier Support is afhankelijk van uw vervulling van de volgende verantwoordelijkheden, in aanvulling op de verantwoordelijkheden zoals beschreven in eventuele toepasselijke Bijlagen. Het niet-nakomen van de volgende verantwoordelijkheden kan resulteren in vertraging van de dienstverlening:

- U zal contactpersonen aanwijzen zoals beschreven in uw Werkopdracht, waarvan er een wordt benoemd als uw Customer Support Manager (CSM). De CSM is verantwoordelijk voor het leiden van uw team, en voor het beheren van al uw ondersteuningsactiviteiten en interne processen voor het indienen van aanvragen voor ondersteuningsdiensten bij ons. Elke contactpersoon ontvangt een eigen accountnummer voor toegang tot de Microsoft Premier Online-website, het indienen van ondersteuningsvraagstukken en toegang tot uw Microsoft Service Delivery Team. Uw beheerders voor online diensten kunnen ook beschikken over de mogelijkheid ondersteuningsaanvragen voor online diensten in te dienen door middel van de toepasselijke ondersteuningsportals voor online diensten. Naast deze contactpersonen kunt u tevens twee typen groepscontacten aanwijzen:
  - Het ene type contactpersoon krijgt een gedeelde account-ID die toegang biedt tot de Microsoft Premier Online-website voor informatie en de mogelijkheid ondersteuningsaanvragen in te dienen.
  - Het andere type contactpersoon krijgt een gedeelde account-ID die toegang biedt tot de Microsoft Premier Online-website, uitsluitend voor informatie.
- 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 personen dienen tevens te beschikken over kennis van de ondersteunde Microsoft-producten en uw Microsoft-omgeving om te helpen bij het oplossen van systeemproblemen en om Microsoft te helpen bij het analyseren en afhandelen van serviceaanvragen.
- U stemt ermee in met ons samen te werken voor de planning van het gebruik van de diensten op basis van het door u aangeschafte dienstniveau.
- U stemt ermee in ons op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen in de aangewezen contactpersonen die worden vermeld in uw Werkopdracht.
- U dient op ons verzoek mogelijk activiteiten uit te voeren om het probleem vast te stellen en op te lossen. 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 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 manager worden gevraagd om andere verantwoordelijkheden te vervullen specifiek voor de dienst die u hebt gekocht.
- U dient verzoeken voor proactieve diensten tezamen met de benodigde/toepasselijke gegevens ten minste 60 dagen voor de datum van afloop van de toepasselijke Werkopdracht in.
- U stemt erin toe om een redelijke mate van kantoorruimte, 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).



© 2023 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.