

# Beschrijving van Ondersteuningsdiensten van Microsoft Enterprise Unified (USSD)

januari 2024

# Inhoud

1	Over dit document .....	3
2	Ondersteunings diensten.....	4
	<b>2.1 Wijze van aanschaf</b> .....	4
	<b>2.2 Beschrijving van diensten</b> .....	5
	Proactieve diensten.....	5
	Planning services.....	5
	Reactieve diensten .....	11
	Service Delivery Management.....	14
	<b>2.3 Uitgebreide diensten en oplossingen</b> .....	16
	Uitgebreide Designated Engineering .....	16
	Unified Enhanced Response.....	19
	Rapid Response.....	22
	Azure Event Management.....	23
	Office 365 Engineering Direct.....	25
	Developer Support.....	25
	GitHub Engineering Direct.....	25
	Support for Mission Critical.....	25
	Azure Engineering Direct.....	26
	Reactie van Microsoft op cyberbeveiligingsincidenten.....	30
	<b>2.4 Multinationale Ondersteuning</b> .....	31
	Multinationale Ondersteuningsdiensten Overzicht .....	31
	Wijze van aanschaf.....	31
	Aanvullende Voorwaarden voor Multinationale Ondersteuning.....	32
	<b>2.5 Aanvullende voorwaarden</b> .....	32
	<b>2.6 Uw verantwoordelijkheden</b> .....	35

# 1 Over dit document

De Beschrijving van Ondersteuningsdiensten van Microsoft Enterprise Unified bevat informatie over de ondersteuningsdiensten 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 Enterprise Unified Support Services (ondersteuningsdiensten) is een uitgebreide reeks diensten ter ondersteuning 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

### 2.1 Wijze van aanschaf

Ondersteuningsdiensten zijn verkrijgbaar als Basispakket met aanvullende diensten, en uitgebreide diensten en oplossingen in het kader van een bestaande Basispakketovereenkomst, vermeld in de Werkopdracht voor Enterprise-diensten, zoals hieronder beschreven.

Item	Beschrijving
Basispakket	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. Onderdeel van uw Basispakket is een Flex Allowance* die u kunt gebruiken om proactieve diensten (gemarkeerd met "+"), uitgebreide diensten en oplossingsdiensten en/of Aangepaste Proactieve diensten aan uw Basispakket toe te voegen. Diensten die zijn inbegrepen in het Basispakket worden binnen dit hoofdstuk aangeduid met een "✓".
Aanvullende diensten	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 "+".
Uitgebreide diensten en oplossingen	Ondersteuningsdiensten die betrekking hebben op een specifiek Microsoft product of specifiek IT-systeem 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).

\*Flex Allowance is een flexibel gedeelte van de catalogusprijs van uw basispakket dat kan worden toegepast op de aankoop van Proactieve diensten, uitgebreide diensten en oplossingen, Proactieve credits of Aangepaste Proactieve diensten op het moment van de aankoop van de diensten. Uw vertegenwoordiger van Microsoft zal het gedeelte van de catalogusprijs van uw Basispakket opgeven dat beschikbaar is voor gebruik als Flex Allowance. Voor de toewijzing van uw Flex Allowance gelden de volgende voorwaarden:

- Tot 20% of \$50.000, afhankelijk van wat het hoogste is, van uw toegewezen Flex Allowance kan worden toegepast op de aankoop van Proactieve Credits of Aangepaste Proactieve diensten.
- Flex Allowance wordt toegewezen op jaarbasis en alle diensten waarop Flex Allowance is toegepast, moeten worden gebruikt tijdens de toepasselijke jaarlijkse termijn.
- Flex Allowance mag niet worden gebruikt voor Service Delivery Management-diensten, zoals in dit document gedefinieerd.
- Als u een soort dienst hebt besteld met Flex Allowance en deze wilt ruilen voor een ander soort dienst, kunt u een equivalent aantal uren gebruiken voor een alternatieve dienst, indien beschikbaar en met instemming van uw service delivery resource.
- Alle beschikbare Flex Allowance moet op het moment van de contractondertekening zijn toegewezen, zo niet vervalt deze.

## 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. Levering op locatie is mogelijk niet beschikbaar voor alle diensten en in alle regio's. De levering geschiedt op afstand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en tegen een extra vergoeding of tenzij uitdrukkelijk verkocht als een dienst op locatie.

### 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.

Planningsdiensten	Plannen
<b>Proof of Concept</b>	<b>+</b>

Planningsdiensten	Plannen
<b>Architecture Services</b>	+

+ - 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.

**Architecture Services:** Diensten, gestructureerd als een reeks gesprekken onder leiding van een Microsoft-expert. Onze experts werken samen met klanten om bedrijfsvereisten te vertalen naar op maat gemaakte oplossingsarchitecturen die het succes van de implementatie versnellen. Deze gesprekken kunnen bestaan uit het evalueren van technische vereisten, het onderzoeken van het bestaande architectuurontwerp en het bieden van ervaren technische inzichten in best practices voor oplossingsarchitectuur. Dit proces is bedoeld om een technisch oplossingsontwerp te maken dat overeenkomt met de gegeven doeleinden en doelstellingen en dient als cruciaal referentiedocument voor de implementatiefase van de productie.

## Implementatiediensten

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

Implementatiediensten	Plannen
<b>Onboarding Services</b>	+

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

Onderhoudsdiensten	Plannen
<b>On-demand Assessment</b>	✓
<b>Assessment Program</b>	+
<b>Offline Assessment</b>	+

Onderhoudsdiensten	Planne n
<b>Proactive Monitoring</b>	+
<b>Proactive Operations Programs (POP)</b>	+
<b>Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)</b>	+

✓ - 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 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.

Optimalisatiediensten	Plannen
<b>Adoptiediensten</b>	+
<b>Development Focused Services</b>	+
<b>IT Services Management</b>	+
<b>Beveiligingsdiensten</b>	+

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

Educatediensten	Plannen
<b>On-demand Education</b>	✓
<b>Webcasts</b>	✓
<b>Chalk Talks</b>	+
<b>Workshops</b>	+

✓ - 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	Plannen
<b>Aangepaste Proactieve diensten (Onderhouds-, Optimalisatie- en Educatiediensten)</b>	+
<b>Adviseur Ondersteuningstechnologie</b>	+
<b>Designated Engineering</b>	+

+ - 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.

**Designated Engineering (DE):** Geconfigureerde en resultaatgerichte oplossing(en), gebaseerd op door Microsoft aanbevolen praktijken en principes die de waarde van uw investering in Microsoft-technologie maximaliseren. Een leidende technische expert zal gedurende de hele opdracht nauw samenwerken met uw team en waar nodig andere Microsoft-experts inzetten om technische begeleiding te bieden, afgestemd op uw omgeving, om te helpen bij de implementatie en/of optimalisatie van uw Microsoft-oplossingen. Deze diensten bevatten ingebouwde, vooraf gedefinieerde proactieve diensten gericht op specifieke resultaten, waaronder diensten die variëren van beoordeling en planning, tot bijscholing en ontwerp, tot configuratie en implementatie.

### Specifieke vereisten en beperkingen voor de diensten

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

- DE-diensten worden op afstand geleverd, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen. Waar een bezoek op locatie onderling is overeengekomen en niet is vooruitbetaald, brengen we u redelijke reis- en onkosten in rekening.

Overige proactieve	Plannen
<b>Proactieve Credits</b>	<b>+</b>

**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	
<b>Advisory Support</b>	✓
<b>Problem Resolution Support</b>	✓
<b>Reactive Support Management</b>	✓
<b>Root Cause Analysis</b>	+
<b>Reactive Support Management Add-on</b>	+

✓ - 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 of via het web worden geïnitieerd. 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 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.

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<b>Probleemniveau 1</b>	Azure componenten <sup>1</sup>	Kennisgeving aan uw senior executives, zoals door ons gevraagd
Kritisch bedrijfssysteem uitgevallen:	- Eerste reactie op oproep in 15 minuten of minder	
Bedrijf loopt risico. Volledig verlies van een kritische toepassing of oplossing.	Alle andere producten en diensten - Eerste reactie op oproep in een uur of minder	Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>3</sup>
Vereist onmiddellijke aandacht	Critical situation resource <sup>2</sup> aangewezen	Snelle toegang en reactie
	Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>3</sup>	Melding telefonisch of via de website
	Snelle doorsluizing binnen Microsoft naar productteams	
	Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig	
<b>Probleemniveau A</b>	Eerste reactie op oproep binnen één uur	Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>3</sup>
Kritisch bedrijfssysteem aangetast:	Toezicht op kritieke situaties <sup>2</sup>	
Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten	Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>2</sup>	Snelle toegang en reactie
Vereist aandacht binnen één uur		Melding telefonisch of via de website

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p><b>Probleemniveau B</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 kantooruren<sup>4</sup></p>	<p>Eerste reactie op oproep binnen twee uur</p> <p>Inspanning alleen tijdens kantooruren<sup>4</sup></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><b>Probleemniveau C</b></p> <p>Geringe invloed op bedrijf:</p> <p>Het bedrijf functioneert vrijwel normaal, met kleine of geen belemmering van diensten</p> <p>Vereist aandacht binnen vier kantooruren<sup>4</sup></p>	<p>Eerste reactie op oproep binnen vier uur</p> <p>Inspanning alleen tijdens kantooruren<sup>4</sup></p>	<p>Accurate gegevens contactpersoon inzake case owner</p> <p>Reactie binnen 24 uur</p> <p>Melding telefonisch of via de website</p>

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</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>4</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.

**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.

Voor incidenten met Probleemniveau B en C 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 Probleemniveau 1 en A wordt een uitgebreid escalatieproces opgestart en automatisch uitgevoerd. 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. Aanvullende Delivery Management-diensten kunnen toegevoegd bij aankoop van aanvullende diensten of uitgebreide diensten en oplossingen.

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.

### Service Delivery Management omvang

De volgende SDM-diensten zijn beschikbaar:

Service Delivery Management-diensten	Plannen
<b>Customer Organization Enablement</b>	✓
<b>Microsoft Product, Service and Security Updates Guidance</b>	✓
<b>Program Development &amp; Management</b>	✓
<b>Unified Enterprise Support Onboarding</b>	✓
<b>Cloud Success Program</b>	+
<b>Cloud Solution Architect Developer Advocate</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Executive Relationship Management</b>	✓
<b>Service Delivery Management Add-on</b>	+
<b>Onsite Service Delivery Management</b>	+

✓ - Inbegrepen als onderdeel van het Basispakket.

+

✓<sup>1</sup> – Aanvullende diensten die kunnen worden geleverd door Microsoft.

**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. 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.

**Cloud Solution Architect Developer Advocate:** Een op ontwikkeling gerichte Microsoft support resource die strategisch advies en begeleiding biedt om innovatie te versnellen en efficiëntie te stimuleren tijdens de gehele levenscyclus van softwareontwikkeling. Deze beperkte resources kunnen door Microsoft worden toegewezen naarmate de omstandigheden dit toelaten.

**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 dienst is tevens onder voorbehoud van de beschikbaarheid van Microsoft-resources. Deze resources kunnen op afstand werken, of onsite op uw locatie. Bij levering op locatie gelden de onderstaande beperkingen.

**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.

## 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	Plannen
<b>Uitgebreide Designated Engineering</b>	+
<b>Unified Enhanced Response</b>	+
<b>Rapid Response</b>	+
<b>Azure Event Management</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Developer Support</b>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	+
<b>Support for Mission Critical</b>	+
<b>Azure Engineering Direct</b>	+
<b>Reactie van Microsoft op cyberbeveiligingsincidenten</b>	+

+ - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.

+<sup>1</sup> - Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft tot een beperkte maximum hoeveelheid.

### Uitgebreide Designated Engineering

**Uitgebreide Designated Engineering (Enhanced 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-diensturen 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. Multi Country klant moet de EDE toewijzen aan locatie bij contractering voorafgaand aan 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.

- EDE-diensten worden op afstand geleverd, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen. Waar een bezoek op locatie onderling is overeengekomen en niet is vooruitbetaald, brengen we u redelijke reis- en onkosten in rekening.

**Reactieve Uitgebreide Designated Engineering (Reactive Enhanced Designated Engineering, REDE):**

Een diepgaande en voortdurende technische betrokkenheid gericht op het versneld oplossen van reactieve ondersteuningsincidenten, afgestemd op de specifieke Microsoft-producten en online diensten die door u zijn geselecteerd en in uw Werkopdracht zijn genoemd. REDE-diensten zullen worden geleverd door een aangewezen ingenieur die een diepgaande kennis van uw gebruik van Microsoft-producten en online diensten binnen uw omgeving zal opbouwen. REDE-diensturen worden afgetrokken van het totale aantal uren dat u hebt aangeschaft op het moment dat deze worden gebruikt en aangewend.

Bij REDE-diensten ligt de nadruk op:

- Een eerste vergadering houden om de prioriteiten en aanbevelingen te bespreken. De resultaten van deze vergadering zullen in uw service delivery plan worden gedocumenteerd.
- Deelnemen aan het oplossen van ondersteuningsincidenten met Probleemniveau 1 en Probleemniveau A.
- Op uw verzoek deelnemen aan het oplossen van andere ernstige ondersteuningsincidenten.
- Samenwerken met uw Service Delivery Management en Reactive Support Management-resources, evenals alle andere Microsoft-resources die betrokken zijn bij uw ondersteuningsincidentactiviteiten, om een efficiënte en effectieve reactieve ondersteuningsincidentoplossing en -planning voor toekomstige incidentpreventie mogelijk te maken.
- **Reactieve diensten**
  - Ontwikkelen en onderhouden van een grondige kennis van uw gebruik van onze producten en online diensten in uw omgeving en we zullen deze kennis opnemen in hun activiteiten met betrekking tot ondersteuningsincidentoplossing.
  - Technische ondersteuningsingenieurs van Microsoft voorzien van informatie over het gebruik van onze producten en online diensten binnen uw omgeving.
  - Geavanceerde probleemoplossing en debugging-expertise bieden om een snelle oplossing van ondersteuningsincidenten mogelijk te maken.
  - Indien beschikbaar voor de betrokken Microsoft-producten en online diensten, een hoofdoorzaakanalyse uitvoeren van incidenten met kritieke invloed op het bedrijf en aanbevelingen doen over hoe gelijkaardige problemen in de toekomst kunnen worden beperkt.
  - Bovendien kan de REDE-ingenieur indien nodig extra technische resources inschakelen.
- **Proactieve diensten**
  - Documenteren en met u delen van aanbevelingen van het gebruik van proactieve ondersteuningsdiensten (bijv. evaluatie van ondersteunbaarheid, health checks,

workshops en risicoanalyseprogramma's) om mogelijkheden vast te stellen om de uptime te verbeteren en verstoringen van kritieke bedrijfsfuncties te beperken.

- Op uw verzoek kan de REDE-ingenieur overeengekomen proactieve diensten uitvoeren.

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

- U moet een overeenkomst voor Microsoft Unified Support afsluiten en in stand houden zodat wij REDE diensten kunnen leveren. Indien uw overeenkomst voor Microsoft Unified Support-diensten verloopt of wordt beëindigd, wordt uw REDE-dienst op dezelfde datum beëindigd.
- De REDE-ingenieur wordt toegewezen naast de technische resolutie resource van Microsoft die verantwoordelijk is voor het oplossen van ondersteuningsincidenten.
- REDE-diensten zijn beschikbaar tijdens normale kantooruren (09.00u. tot 17.30u. lokale standaardtijd, uitgezonderd feestdagen en weekends).
- REDE-diensten worden geleverd aan de aangewezen ondersteuningslocatie(s) waar deze diensten zijn afgenomen, zoals aangegeven in uw Werkopdracht.
- REDE-diensten worden op afstand geleverd, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen. Waar een bezoek op locatie onderling is overeengekomen en niet is vooruitbetaald, brengen we u redelijke reis- en onkosten in rekening.
- De REDE-diensten wijzigen niet de reactietijden voor reactieve ondersteuningsincidenten die van toepassing zijn via andere Microsoft ondersteuningsaanbiedingen waarop u recht heeft.

### **Uw verantwoordelijkheden**

Het optimaliseren van de voordelen van uw REDE-diensten is afhankelijk van het vervullen van de volgende verantwoordelijkheden. Het niet-nakomen van de volgende verantwoordelijkheden kan resulteren in vertraging van de dienstverlening of kan ons vermogen om diensten te verlenen belemmeren.

- U zult de REDE-ingenieur voorzien van oriëntatie, opleiding, documentatie en andere communicatie zoals nodig om een diepgaande kennis van het gebruik van onze producten en online diensten binnen uw omgeving mogelijk te maken.
- U moet ondersteuningsincidentverzoeken initiëren en actief met ons meewerken aan de diagnose en oplossing van ondersteuningsincidenten.
- U moet optreden als beheerder van uw omgeving.
- U moet op verzoek informatie over probleemoplossing verstrekken (bijvoorbeeld debug- en traceerlogbestanden).

### **Unified Enhanced Response**

**Unified Enhanced Response:** Unified Enhanced Response (UER) biedt versnelde reactieve ondersteuning voor uw producten en clouddiensten met een snellere routing voor alle kritieke situatie-incidenten ('critsits') en door resources van het Enhanced Incident Management-team aan u toe te wijzen voor verbeterd reactief incidentenbeheer. Klanten kunnen Unified Enhanced Response aanschaffen als aanvulling op hun

Unified Enterprise basisondersteuningsovereenkomst of het toevoegen op elk moment tijdens de looptijd van een actieve Unified Enterprise basisondersteuningsovereenkomst.

Als u UER-ondersteuning wilt ontvangen voor uw Microsoft-producten en -clouddiensten, moet u telefonisch of via internet een incident indienen. Indien geopend met Probleemniveau 1 of Probleemniveau A, zullen uw Problem Resolution Support-verzoeken automatisch worden gerouteerd met de verbeterde reactietijd en zal het Enhanced Incident Management-team automatisch worden toegewezen voor incidentenbeheer.

**Enhanced Incident Management:** De Enhanced Incident Management-dienst is 24x7x365 beschikbaar voor alle Problem Resolution Support-verzoeken met Probleemniveau 1 of Probleemniveau A. Klanten krijgen een aangewezen pool van resources toegewezen met kennis van de bedrijfsdoelstellingen en -omgeving van de klant. Deze resources worden toegewezen in aanvulling op de technische resolutie resources en zijn verantwoordelijk voor het toezicht op alle kritieke situatie support-incidenten om tijdige resolutie en een hoge kwaliteit van de ondersteuning te bevorderen. De resources van het Enhanced Incident Management-team die aan de klant zijn toegewezen, is 24 uur per dag en 7 dagen per week rechtstreeks via e-mail bereikbaar en zal zorgen voor voortdurende technische vooruitgang door u te voorzien van frequente status- en escalatie-updates en een actieplan.

Voor elk incident van Probleemniveau 1 zal een lid van het Enhanced Incident Management-team ook een evaluatie van de afhandeling van het incident uitvoeren met de klant, de Customer Success Account Manager en andere leden van uw accountteam, met als doel uw bedrijf te versterken en toekomstige onderbrekingen en problemen te voorkomen. Tijdens de vergadering geeft het Enhanced Incident Management-teamlid een overzicht van de respons op incidenten, inclusief successen en verbeterpunten, en werkt samen met uw Customer Success Account Manager (CSAM) aan aanbevelingen voor herstel om toekomstige gevallen proactief te verminderen en uw oplossingen te versterken.

Root Cause Analysis (RCA) is uitsluitend beschikbaar voor bepaalde Microsoft-technologieën en hiervoor kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht. RCA is niet inbegrepen in Unified Enhanced Response, maar kan tijdens het incident worden aangevraagd bij uw CSAM of Enhanced Incident Management-teamleden. Een lid van het Enhanced Incident Management-team zal u tijdens het incident informeren of een RCA beschikbaar is voor de getroffen Microsoft-technologie, of het uitvoeren van de RCA extra kosten met zich meebrengt en zal samenwerken met uw CSAM om een RCA te initiëren, indien beschikbaar en expliciet gevraagd door de klant voordat het incident wordt gesloten. U bent bij de samenwerking met het Microsoft-team verantwoordelijk voor het aanleveren van materialen, zoals logbestanden, netwerktraces of andere diagnostische output die nodig is om de RCA te voltooien.

Om ervoor te zorgen dat uw Enhanced Incident Management-team over basiskennis beschikt over uw doelstellingen en omgeving, moet u desgevraagd documentatie verstrekken en deelnemen aan onboarding-activiteiten tijdens de eerste 60 dagen van de contractperiode.

Deze resources zullen op afstand werken. De Enhanced Incident Management-dienst wordt geleverd in het Engels, Chinees en Japans. In dit aanbod is geen Enhanced Incident Management-dienstverlening mogelijk door regio beperkte, staatsburgerschap vereiste of goedgekeurde leveringsmedewerkers.

De reactieve diensten van UER helpen problemen in uw Microsoft-omgeving op te lossen en worden gewoonlijk verleend op aanvraag. De verstrekte 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. Naast de reactieve diensten waar nodig, is een vast aantal uren voor Reactive Support Management en Service Delivery Management inbegrepen die uw Enhanced Incident Management-team en CSAM kunnen gebruiken voor onboarding-activiteiten, kwartaalvergaderingen met uw Enhanced Incident Management-teamlid en Sev 1

beoordelingen na het incident. Bijkomende of frequentere bijeenkomsten zijn beschikbaar op verzoek en met voorafgaande toestemming van Microsoft, indien er resources beschikbaar zijn en als u ervoor kiest om bijkomende uren te kopen bovenop de inbegrepen uren voor bijkomende Reactive Support Management en Service Delivery Management door uw Enhanced Incident Management-team en Customer Success Account Manager

UER dient alleen te worden aangeschaft voor het land van de host als de klant een multi-country Unified-overeenkomst heeft. Als reactieve Enhanced Solution kunnen alle UER-diensten op afstand worden geleverd op andere locaties dan en inclusief de Host, met uitzondering van de inbegrepen Service Delivery Management-uren, die door de Host worden toegewezen en beheerd door de Customer Success Account Manager van de Host.

Unified Enhanced Response Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p><b>Probleemniveau 1</b></p> <p>Kritisch bedrijfssysteem uitgevallen:</p> <p>Bedrijf loopt risico. Volledig verlies van een kritische toepassing of oplossing.</p> <p>Vereist onmiddellijke aandacht</p>	<p>Azure componenten<sup>1</sup></p> <p>- Eerste reactie op oproep in 15 minuten of minder</p> <p>Alle andere producten en diensten - Eerste reactie op oproep in 30 minuten of minder</p> <p>Senior Incident Manager<sup>2</sup> automatisch toegewezen</p> <p>Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>3</sup></p> <p>Snelle doorsluizing 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 week<sup>3</sup></p> <p>Snelle toegang en reactie</p> <p>Melding telefonisch of via de website</p>
<p><b>Probleemniveau A</b></p> <p>Kritisch bedrijfssysteem aangetast:</p> <p>Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten</p> <p>Vereist aandacht binnen 30 minuten</p>	<p>Eerste reactie op oproep binnen 30 minuten</p> <p>Senior Incident Manager automatisch<sup>2</sup> toegewezen</p> <p>Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>2</sup></p>	<p>Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>3</sup></p> <p>Snelle toegang en reactie</p> <p>Melding telefonisch of via de website</p>

<sup>1</sup> De vermelde reactietijd voor uw Azure-componenten heeft geen betrekking op US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh of Universal Print.

<sup>2</sup> Enhanced Incident Management-resources helpen bij het vinden van snelle oplossingen voor de problemen door een effectieve behandeling van het voorval, escalatie, toewijzing van personeel en coördinatie.

<sup>3</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.

## Rapid Response

**Rapid Response:** Rapid Response biedt versnelde reactieve ondersteuning voor uw clouddiensten door ondersteuningsincidenten door te geleiden naar technische experts en een engagement aan te gaan met de operationele teams voor clouddiensten, 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 Rapid Response-ondersteuningsingenieurs 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 Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 of Microsoft Mesh.

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

Rapid Response Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p><b>Probleemniveau 1</b></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 inspanning<sup>1</sup></p> <p>Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Snelle doorverwijzing binnen Microsoft naar operationele teams voor clouddiensten</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 week<sup>1</sup></p> <p>Snelle toegang en reactie</p>

Rapid Response Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p><b>Probleemniveau A</b></p> <p>Kritisch bedrijfssysteem aangetast:</p> <p>Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten</p>	Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig	

<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 staat stellen probleemoplossing te bieden

<sup>2</sup> 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 geplande bedrijfsevenementen van klanten.

Voorafgaand aan het gedefinieerde evenementenvenster zal het AEM-team een beoordeling uitvoeren van het evenement en de oplossing binnen het toepassingsgebied, aanbevelingen doen om geïdentificeerde risico's te beperken en 24x7 beschikbaar zijn tijdens de gedefinieerde dekkingperiode van het evenement.

Wij beschouwen een kritiek bedrijfsevenement in het toepassingsgebied als een op een bepaald moment door de klant verwachte activiteit die voor de klant een groot risico/effect inhoudt en dus een hoger niveau van beschikbaarheid en prestaties van de dienst vereist.

Voorbeelden van kritieke bedrijfsevenementen:

- Voorspelbaar hoge belasting van een bestaande oplossing
- Implementatie van een nieuwe functie in een bestaande Azure-oplossing
- Implementatie van een nieuwe oplossing op Azure
- Migratie van een lokale of andere cloud provider naar Azure

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. AEM 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 AEM:

- 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.

AEM 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.

Kritieke bedrijfsevenementen kunnen tot vijf (5) kalenderdagen aaneengesloten evenementendekking 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 vijf (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 6 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 kan worden geannuleerd indien de klant niet in staat is adequate resources of antwoorden te verstrekken gedurende de gehele AEM-dienstverlening.

AEM is alleen beschikbaar voor klanten met oplossingen in Azure Public Cloud. AEM is niet beschikbaar voor klanten met een overheids- of onafhankelijke cloudomgeving in Azure. De levering van AEM is alleen beschikbaar in het Engels en biedt geen ondersteuning in lokale talen.

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><b>Probleemniveau 1</b></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 Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Critical situation resource aangewezen binnen 30 minuten of minder.</p> <p>Continue 24x7 inspanning<sup>1</sup></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 week<sup>1</sup></p> <p>Snelle toegang en reactie</p>

<p><b>Probleemniveau A</b></p> <p>Kritisch bedrijfssysteem aangetast:</p> <p>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>	
--	---	--

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> AEM-ondersteuningsdiensten 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.

### 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.

### GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Biedt klanten prioritaire toegang tot een aangewezen GitHub-ondersteuningsteam en een benoemde GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). Daarnaast maken kwartaalbeoordelingen, inclusief proactieve begeleiding op basis van health checks en ticketanalyse, deel uit van het aanbod van GitHub Engineering Direct.

### 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 (SfMC) biedt een programma van ondersteuningsdiensten op maat, is beschikbaar tegen extra kosten en

wordt gedefinieerd in een Bijlage waarnaar wordt verwezen in uw Werkopdracht. U dient te beschikken over een actuele overeenkomst voor Microsoft Unified Support-diensten ter ondersteuning van uw SfMC-diensten. Indien uw overeenkomst voor Microsoft Unified Support-diensten verloopt of wordt beëindigd, wordt uw SfMC-dienst op dezelfde datum beëindigd.

## **Azure Engineering Direct**

### **Azure Engineering Direct:**

#### **1. Overzicht en reikwijdte van de dekking**

Azure Engineering Direct (AED) biedt uitgebreide ondersteuning voor de Microsoft Azure-productieomgeving van de klant, inclusief directe geprioriteerde toegang tot het Azure Services team van engineers.

Het doel van AED is om de time-to-value van klanten voor ingeschreven Azure-diensten te versnellen door de sterke technische vaardigheden van het AED-team, diepgaande kennis van de klant en vermogen om de essentiële Azure-technische organisatie in te schakelen. Hierdoor kan AED binnen engineering voor de klant opkomen en een ervaring op maat leveren om beter aan hun technische bedrijfsbehoeften te voldoen.

Deze uitgebreide ondersteuningsdienst is alleen beschikbaar voor alle geldige gelicentieerde, commercieel vrijgegeven en algemeen verkrijgbare Microsoft Azure-producten en abonnementen voor clouddiensten van de klant, zoals aangegeven in Bijlage A van de Werkopdracht en door de klant of gelieerde onderneming van de klant aangeschaft: i) onder de licentie-inschrijvingen en -overeenkomsten, zoals vermeld in Bijlage A; en ii) gedurende de Termijn van deze Werkopdracht. Deze producten en abonnementen sluiten degene uit die zijn aangeschaft door derden die geen gelieerde onderneming van de klant zijn op de Aanvangsdatum voor Ondersteuningsdiensten, hierna te noemen "Ingeschreven Abonnementen".

De kosten voor Microsoft Unified voor deze uitgebreide ondersteuningsdienst zijn gebaseerd op een gedifferentieerde tariefstructuur, samen met de totale waarde per jaar voor de geldig gelicentieerde, commercieel uitgebrachte en algemeen verkrijgbare Microsoft Azure-producten en Azure-abonnementen voor clouddiensten van de klant, zoals aangegeven in Bijlage A van de Werkopdracht (gezamenlijk de "Geraamde Productuitgaven") om de kosten van Microsoft Unified Azure Engineering Direct van de klant voor de Ondersteuningsperiode zoals beschreven in de Werkopdracht van de klant te berekenen.

Als de Geraamde Productuitgaven van de klant op het moment van de ondertekening van het contract gelijk zijn aan of meer bedragen dan \$60.000.000 (zestig miljoen dollar) of als de klant ervoor kiest om de bodemprijs voor uitgebreide functies te betalen zoals beschreven in de Werkopdracht, heeft de klant gedurende de volledige contractperiode recht op alle functies die worden genoemd in secties 2.1 en 2.2, hierna gedefinieerd als "Klanten met uitgebreide functies". Alle andere klanten hebben alleen recht op de functies vermeld in sectie 2.1.

AED zal gedurende de eerste zestig (60) dagen van de Werkopdracht met de klant samenwerken om de Ingeschreven Abonnementen van de klant operationeel te maken. De activiteiten tijdens de eerste zestig dagen beperken zich tot onboarding en ontdekking om kennis op te bouwen over de zakelijke en technische behoeften van de klant. Om het AED-team in staat te stellen die kennis op te bouwen over de doelen, het bedrijf, de projecten en de omgeving van de klant, moet de klant op verzoek documentatie verstrekken en deelnemen aan onboardingactiviteiten tijdens de eerste zestig (60) dagen van de contracttermijn.

Technologieën die buiten het bereik van deze uitgebreide ondersteuningsdienst vallen, zijn onder andere US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services of Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh of Universal Print.

## 2. Functionaliteit

Voor reactieve scenario's moeten verzoeken worden geïnitieerd via een supportgeval, met behulp van Problem Resolution Support ("PRS") zoals aangegeven in de dienstbeschrijving waarnaar wordt verwezen in de Werkopdracht van de klant. Houd er rekening mee dat de standaard verwachte reactietijden van toepassing zijn. Indien nodig worden supportgevallen doorverwezen naar gespecialiseerde teams voor extra ondersteuning.

AED volgt de definities van het probleemniveau met betrekking tot incidenten, geschatte eerste reactietijden en meldingsvereisten die in detail worden beschreven in de Werkopdracht van de klant. De eerste reactie op Azure-incidenten wordt gegeven door de Azure Rapid Response-ondersteuningsingenieurs zoals aangegeven in de dienstbeschrijving waarnaar wordt verwezen in de Werkopdracht van de klant.

Deze ondersteuningsingenieurs beoordelen en bepalen of er aanvullende technische middelen nodig zijn om een incident op te lossen dat alleen betrekking heeft op de Ingeschreven Abonnementen van de klant, en escaleren indien nodig naar AED en schakelen indien nodig aanvullende geschikte servicetechnische teams binnen de productgroep in voor onmiddellijke assistentie bij het incident.

### 2.1 Verstrekt voor alle klanten:

**Direct Engineering Interface:** Het doel van deze diensten is om dringende behoeften van klanten te ondersteunen en te faciliteren met engineering om reparaties te prioriteren en adoptie te versnellen.

- Pleitbezorger in Azure Engineering. AED zal samenwerken met het cloud operations-team van de klant om positieve resultaten te behalen voor projecten binnen de Ingeschreven Abonnementen, met een goed begrip van hun voetafdruk op Azure om klanten te deblokken en de tijd tot mitigatie te verkorten.
- Door engineering geleid crisismanagement. Als de Azure Rapid Response-ondersteuningsingenieurs een incident hebben geëscaleerd naar AED, zal AED samenwerken met Azure serviceteams om een snellere inschakeling van experts en up-to-date crisiscommunicatie en -beheer mogelijk te maken, waarbij 24x7 beschikbaarheid wordt geboden om een snellere mitigatie te bewerkstelligen. Azure Rapid Response-ondersteuningsingenieurs kunnen incidenten escaleren naar AED die binnen de reikwijdte van de Azure Rapid Response-overeenkomst vallen.
- Probleembeheer organiseren. AED zal samenwerken met de klant en Azure serviceteams om herhaling van kritieke klantincidenten te voorkomen door middel van gerichte reparatie-items die de veerkracht van de infrastructuur van de klant en de stabiliteit van het Azure-platform verbeteren met als doel een gesloten lus-ervaring. AED breidt de Root Cause Analysis (RCA)-dienst uit die wordt beschreven in de dienstbeschrijving waarnaar wordt verwezen in de Werkopdracht van de klant. Wanneer dit expliciet wordt aangevraagd vóór zeven (7) kalenderdagen na het sluiten van het incident, zal AED een gestructureerde analyse uitvoeren

van mogelijke oorzaken van een enkel incident of een reeks gerelateerde problemen die beperkt zijn tot de producten en cloudabbonementen van de klant en die geen invloed hebben op andere klanten. De klant is bij de samenwerking met het Microsoft-team verantwoordelijk voor het aanleveren van materialen, zoals logbestanden, netwerktraces of andere diagnostische output. RCA's zijn alleen beschikbaar op verzoek via de AED-ingenieur van de klant voor incidenten die gevolgen hebben voor de productie. RCA's worden binnen tien (10) werkdagen na het verzoek of, indien dit later is, na de mitigatie van het incident verstrekt.

**Versnelling van bedrijfsresultaten:** Deze activiteiten stimuleren de bedrijfsdoelstellingen van de klant in het Azure-ecosysteem om de waarderealisatie van de klant te versnellen met als doel de ROI (return on investment) te verbeteren.

- Levering van proactieve serviceverbeteringsplannen. AED werkt samen met de klant om de huidige uitdagingen van de klant aan te pakken door middel van analyse van opkomende trends in samenwerking met Azure serviceteams. Deze analyse kan zich richten op verschillende gebieden, waaronder de veerkracht, beveiliging, prestaties of kostenoptimalisatie van de oplossing van de klant en kan leiden tot aanbevelingen voor de klant om te implementeren. Het kan ook activiteiten omvatten zoals incidentoefeningen, risicovolle infrastructuurmitigatie en pre-productietestondersteuning, afhankelijk van de focus van de analyse. Twee (2) serviceverbeteringsplannen (Service Improvement Plan, SIP) mogen worden aangevraagd in een periode van twaalf maanden.
- Ondersteuning voor kritieke projecten van de klant. AED werkt samen met andere Microsoft klantgerichte rollen en Azure ingenieursteams om de waarderealisatie van alle Ingeschreven Abonnementen te versnellen en ervoor te zorgen dat de kritieke projecten van de klant volgens plan worden opgestart door te werken aan het minimaliseren van de tijd om de juiste Azure experts in te schakelen, waar mogelijk technische blokkades op te heffen en de tijd te verminderen die nodig is om geëscaleerde incidenten op te lossen.
- Bruikbare inzichten stimuleren en de kennis en expertise van de klant in Azure Delivery Teams verdiepen. Voor alle Ingeschreven Abonnementen zal AED Azure ondersteuningsteams informeren over de zakelijke en technische behoeften van de klant om een op maat gemaakte ervaring mogelijk te maken met als doel aan hun zakelijke vereisten te voldoen, incidenten sneller te verhelpen en de algehele Azure ondersteuningservaring van de klant te verbeteren.
- Feedback van de klant. Microsoft biedt mogelijkheden via verschillende communicatiekanalen die de organisatie van de klant kan gebruiken om feedback te geven over de evolutie van Azure-functies en -diensten. De ontvangen feedback wordt rechtstreeks gepresenteerd aan de leiding van de service engineers binnen Microsoft. Het Azure Customer Experience (CXP) team coördineert de mogelijkheden om feedback te geven. Na de activering van de AED-dienst zal het CXP team een dialoog aangaan met de organisatie van de klant via de toegewezen accountmanager voor klantsucces om communicatiekanalen op te zetten.

**2.2 Uitgebreide functies:** Deze functies zijn beperkt tot Klanten met uitgebreide functies zoals hierboven gedefinieerd. Alleen klanten die aan deze definitie voldoen en als zodanig zijn

aangegeven in de Werkopdracht van de klant, hebben het recht om deze functies ook te ontvangen.

- **Platformbewaking:** AED maakt gebruik van kennis van de Azure-voetafdruk van de klant en interne telemetrie van meer dan 20 Azure-diensten om monitors te configureren met specifieke drempels met betrekking tot capaciteit, prestaties (zoals latentie), connectiviteit (zoals autorisatiefouten) of beschikbaarheid. Sommige Azure-diensten kunnen zijn uitgesloten; de klant kan een lijst met gedekte diensten opvragen bij zijn accountmanager voor klantensucces (customer success account manager, CSAM) of het AED-team tijdens onboarding. AED zal maximaal zeven (7) onderling overeengekomen 'bewakingsscenario's' dekken, die worden gedefinieerd als een reeks Azuur-middelen die een specifieke actie aansturen. Monitors en ingestelde drempels maken gebruik van vertrouwelijke telemetrie van Microsoft Azure en worden niet gedeeld of blootgesteld aan de klant. Deze scenario's worden gedefinieerd tijdens de onboardingperiode van AED van zestig dagen. De klant moet volledig deelnemen aan het definitieproces en alle gevraagde materialen aanleveren. Monitors zijn binnen 30 dagen na afloop van de onboardingperiode klaar om getest te worden. Zodra het testen van de monitors is voltooid en Microsoft aan de klant aangeeft dat de monitors live zijn, biedt AED 24/7 dekking om te reageren en triage uit te voeren voor alle monitors die worden geactiveerd op basis van de door Microsoft ingestelde drempelwaarde via de inbegrepen functie "Door engineering geleid crisismanagement", zoals hierboven gedefinieerd. Als de klant geen supportgeval heeft aangemaakt met behulp van Problem Resolution Support ("PRS") zoals aangegeven in de dienstbeschrijving waarnaar wordt verwezen in de Werkopdracht van de klant voor het geïdentificeerde probleem, dan zal het AED-team de klant verzoeken een supportgeval aan te maken om de inspanningen voor mitigatie te vergemakkelijken.
- **White-glove afhandeling van platformstoring:** Tijdens een door Azure afgekondigde storing, gedefinieerd als een storing die gevolgen heeft voor meerdere klanten en die wordt afgekondigd op het Azure-portaal, zal AED communicatie op maat bieden aan vooraf geïdentificeerde contactpersonen van de klant om hen op de hoogte te houden van de situatie en details te verstrekken over hoe de storing hen kan beïnvloeden zodra deze beschikbaar zijn. Op verzoek van de klant zal AED met de klant samenwerken aan zelfbeperkende maatregelen, zoals het eventueel overschakelen naar een andere beschikbaarheidszone.
- **Wereldwijde Ken-mij ondersteuning voor door engineering geleid crisismanagement:** Uitgebreide wereldwijde, op de klant afgestemde dekking voor de functie "Door engineering geleid crisismanagement", zoals gedefinieerd in de bovenstaande sectie, wordt geboden om een meer op maat gemaakte en consistente ervaring mogelijk te maken buiten de primaire kantooruren. Deze uitgebreide ervaring kan naar behoefte worden uitgebreid naar andere functies. 'Ken-mij' wordt gedefinieerd als kennis van de bedrijfscontext en -omgeving van de klant met als doel incidenten sneller op te lossen en de algehele Azure-ondersteuningservaring van de klant te verbeteren.

### 3. AED-voorwaarden en aannamen

Naast de voorwaarden en aannamen die worden uiteengezet de Werkopdracht van de klant, is de levering door Microsoft van de Diensten zoals in deze Bijlage wordt uiteengezet, gebaseerd op de volgende voorwaarden en aannamen:

- a) Bij de uitvoering door Microsoft van de AED-diensten zijn we afhankelijk van de samenwerking, actieve deelname en tijdige voltooiing door de klant van toegewezen verantwoordelijkheden.

- b) De klant zal een actief Microsoft Enterprise Support-serviceplan en Azure Rapid Response-overeenkomst onderhouden gedurende de looptijd van deze Bijlage.
- c) Alle functies zijn alleen beschikbaar in het Engels.
- d) Levering geschiedt op afstand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Waar een bezoek op locatie onderling is overeengekomen en niet is vooruitbetaald, brengt Microsoft de klant redelijke reis- en verblijfskosten in rekening.
- e) Als een incident niet alleen in de organisatie van de klant voorkomt en gevolgen heeft voor een groter deel van de Azure-omgeving, kunnen service engineers geen prioriteit geven aan het herstel van de dienst.
- f) De AED-dekking strekt zich niet uit tot technologieën op locatie, gebruikersapparaten, Microsoft-clientsoftware of identiteits- en authenticatietechnologieën.
- g) Het recht van de klant om de AED-dienst te ontvangen, zoals beschreven in deze Bijlage, is onderworpen aan de naleving van de voorwaarden die zijn opgenomen in de Werkopdracht en in deze Bijlage.
- h) De AED-diensten zijn bedoeld om het gebruik van de Ingeschreven Abonnementen door de klant te ondersteunen. Microsoft zal deze Diensten alleen leveren voor interne bedrijfsdoeleinden van de klant. Microsoft zal deze Diensten niet leveren aan de klanten van de klant.
- i) AED biedt geen ondersteuning voor niet-Microsoft code, of enige code die is aangepast door Microsoft, de klant of een externe leverancier.

## **Reactie van Microsoft op cyberbeveiligingsincidenten**

**Reactie van Microsoft op cyberbeveiligingsincidenten (Microsoft Cybersecurity Incident Response, MSCIR):** Biedt wereldwijd onderzoek en begeleiding bij het evalueren van de omvang van cyberaanvallen, het indammen van het incident en het herstellen van kritieke systemen, met opties voor ondersteuning ter plaatse en/of op afstand. Deze diensten helpen het risico op gerichte cyberaanvallen te verkleinen en de schade van een beveiligingscrisis beter te beperken. Microsoft Incident Response moet worden aangeschaft als een aparte add-on bij een bestaande Unified Support-overeenkomst. De reikwijdte van de MSIR-diensten wordt bepaald op het moment van het incident.

Onder bepaalde dringende omstandigheden kan de klant Microsoft verzoeken en machtigen om te beginnen met de levering van de MSCIR-diensten voordat hij de MSCIR-dienst aanschaft of extra uren toevoegt aan een bestaande MSCIR-dienst ("Add-On-overeenkomst"). Niettegenstaande enig andersluidend beding, als de klant Microsoft toestemming geeft om werkzaamheden te beginnen voorafgaand aan de Add-On-overeenkomst, stemt de klant ermee in dat (a) hij alle acties zal ondernemen die redelijkerwijs nodig zijn om de Add-On-overeenkomst zo snel als praktisch mogelijk is te ondertekenen, (b) hij volledig aansprakelijk blijft en ermee instemt te betalen voor de diensten die zijn geleverd vóór de ondertekening van de Add-On-overeenkomst zoals gefactureerd door Microsoft, en (c) Microsoft niet aansprakelijk is voor enig handelen of nalaten met betrekking tot het geautoriseerde werk dat plaatsvindt vóór de ondertekening, en de klant alle daarmee verband houdende risico's op zich neemt.

Aanvullende informatie met betrekking tot MSCIR-diensten (zoals prijzen en werkomvang) of informatie over proactieve aanbiedingen is beschikbaar via uw accountmanager voor klantensucces (CSAM).

## 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 Support Base in uw Werkopdracht heeft gecontracteerd.
- **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 aanschaf voor die locatie.

### Wijze van aanschaf

Deze USSD 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 Proactieve Diensten ontvangen, waarvan de hoeveelheid wordt vermeld op uw Werkopdracht en die beschikbaar zijn in de Ondersteuningslocatie(s) die in uw Werkopdracht is (zijn) aangewezen,
  - Proactieve Diensten voor locaties met een belastinguitzondering worden vermeld in de Werkopdracht voor die downstreamovereenkomst.

- **Adviseur Ondersteuningstechnologie (STA):** STA-diensten zullen beschikbaar zijn op de Ondersteuningslocatie(s) die in uw Werkopdracht zijn aangegeven.
- 
- **Onderhoudsdiensten – Hoofdoorzaakanalyse:** Aangekochte diensten zullen beschikbaar zijn voor het personeel op de aangewezen Ondersteuningslocatie(s).
- **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.
- **Unified Billing System** en **Split Invoicing** zijn ontworpen om onze klanten meer flexibiliteit, gemak en controle over hun transacties te bieden. Ons Unified Billing System verbetert de efficiëntie en nauwkeurigheid van het facturatie- en belastingproces, terwijl onze Split Invoicing-functie het mogelijk maakt om transacties op te splitsen in meerdere facturen op basis van verschillende criteria, zoals producttype, leverdatum of klantlocatie

## 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 de ID van factureringsrekening 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 Unified Enterprise ondersteuningsdiensten, 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.
- *Als u een verzoek indient tot annulering van een eerder geplande dienst, moet de annulering ten minste 14 dagen van tevoren plaatsvinden voor een volledige terugbetaling van de betreffende dienst, indien van toepassing.*
- *Bij annulering van de eerder geplande dienst 6 tot 13 dagen van tevoren, worden 50% van de kosten van de dienst in rekening gebracht.*
- *Bij annulering 5 dagen of minder voor de geplande dienst zijn de volledige kosten (100%) van de dienst verschuldigd*
- Indien u aanvullende diensten aanschaft, is het mogelijk dat we de toevoeging van Service Delivery Management vereisten om de uitvoering ervan mogelijk te maken.

- Als u een soort dienst hebt besteld en deze wilt ruilen voor een ander soort dienst, kunt u een equivalent aantal uren gebruiken voor een alternatieve dienst, indien beschikbaar en met instemming van uw service delivery resource.
- 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.
- U aanvaardt alle risico's in verband met de implementatie van code die door Microsoft wordt geleverd bij de uitvoering van ondersteunende diensten en bent verantwoordelijk voor alle tests, controles, kwaliteitsborging, naleving van wet- en regelgeving of normen, onderhoud, implementatie en andere praktijken in verband met code die door Microsoft wordt geleverd bij de uitvoering van ondersteunende diensten, geheel of gedeeltelijk, in uw Microsoft-omgeving of enige andere implementatie.
- Er kunnen minimum platformvereisten gelden voor de aangeschafte diensten.
- Diensten mogen niet worden doorgeleverd aan uw klanten.
- Waar een bezoek op locatie onderling is overeengekomen en niet is 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](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.
- U stemt ermee in dat wij uw gebruikers informatie sturen naar een geldig en actief e-mailadres van het bedrijf met betrekking tot producten en functies via materiaal dat wordt aangeduid als beveiligingsupdates, nieuwsbrieven, blogs, beveiligingsbriefings, dienstmededelingen en soortgelijke documentatie. Uw gebruikers zullen over het gepaste mechanisme beschikken om zich af te melden voor dergelijke communicatie.
- 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.
- Indien u Multinationale Ondersteuningsdienst aanschaft, zal u vereist worden een ondersteuningsdienstenbeheerder voor uw Ondersteuningslocatie van de Host te benoemen 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. En het kan nodig zijn dat u in andere Ondersteuningslocaties een ondersteuningsdienstenbeheerder benoemt.
- U kunt indien nodig 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.
- 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 diagnostiseren 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 systeemproblemen 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.
- U gaat ermee akkoord verzoeken voor proactieve diensten en uitgebreide diensten en oplossingen tezamen met de benodigde of toepasselijke gegevens ten minste 60 dagen voor de datum van afloop van de toepasselijke Werkopdracht in te dienen.
- U stemt erin toe om een redelijke mate van kantooruimte, 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.