

# Beschrijving van Ondersteuningsdiensten van Microsoft Enterprise Unified (USSD)

januari 2025

# Inhoud

<b>1 Over dit document .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Klantsucces en ondersteuningsdiensten .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Wijze van aanschaf .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Flex allowance .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3 Beschrijving van de Microsoft Unified Enterprise ondersteuningsdiensten .....</b>	<b>6</b>
<b>2.4 Bedrijfskritische diensten .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Uitgebreide oplossingen .....</b>	<b>24</b>
<b>2.6 Unified-programma voor meerdere landen .....</b>	<b>31</b>
Inleiding .....	31
Overzicht programmastructuur .....	31
Aanvullende algemene voorwaarden voor meerdere landen .....	33
<b>2.7 Aanvullende algemene voorwaarden .....</b>	<b>33</b>
<b>Bijlage A: Tabellen met probleemniveaus .....</b>	<b>38</b>
<b>Bijlage B: Succesbeheerdiensten .....</b>	<b>44</b>

## **1 Over dit document**

De beschrijving van ondersteuningsdiensten van Microsoft Enterprise Unified biedt informatie over de ondersteuningsdiensten die te koop zijn bij Microsoft. Het is belangrijk om de beschrijvingen van de diensten die u koopt, met inbegrip van voorwaarden, disclaimers, beperkingen en verantwoordelijkheden van de klant te bekijken. De diensten die u koopt zullen weergegeven worden in uw Enterprise Services Work Order (Werkopdracht) of een andere toepasselijke Dienstverklaring die naar dit document verwijst en waarin dit document is opgenomen.

Merk op dat niet alle diensten die in dit document zijn opgenomen wereldwijd beschikbaar zijn. Neem om na te gaan welke diensten gekocht kunnen worden in uw regio, contact op met uw Microsoft-vertegenwoordiger. Beschikbare diensten kunnen worden gewijzigd.

## 2 Klantsucces en ondersteuningsdiensten

Microsoft Unified Enterprise Support Services (ondersteuningsdiensten) is een uitgebreide reeks ondersteuningsdiensten die kunnen helpen bij het leren werken in de cloud, uw IT-oplossingen kunnen optimaliseren en gebruik maken van technologie om te zorgen voor nieuwe zakelijke kansen, in om het even welk stadium van de IT-levensduur. Onze ondersteuningsdiensten zijn afgestemd op uw specifieke behoeften en helpen u om het meeste uit uw Microsoft-investering te halen. Onze ondersteuningsdiensten omvatten:

- **Proactieve diensten:** Deze diensten zijn ontwikkeld om de gezondheid van uw IT-infrastructuur en -activiteiten te verbeteren.
- **Succesbeheerdiensten:** Deze dienst is ontwikkeld om planning en implementatie mogelijk te maken.
- **Probleemoplossingsdiensten:** Deze diensten bieden geprioritiseerde 24x7 oplossingen voor problemen, om onbeschikbaarheid te minimaliseren en snelle antwoorden te verzekeren.

### 2.1 Wijze van aanschaf

Ondersteuningsdiensten zijn verkrijgbaar als Basispakket met proactieve diensten, bedrijfskritische diensten en uitgebreide oplossingen in het kader van een bestaande Basispakketovereenkomst, vermeld in de Werkopdracht. De details van elk pakket worden hieronder beschreven:

- **Basispakket:** Dit pakket bevat onze belangrijkste ondersteuningsdiensten.
- **Proactieve diensten:** Deze omvatten aanvullende ondersteuningsdiensten die aan het Basispakket toegevoegd kunnen worden, zoals gewenst.
- **Bedrijfskritische diensten:** Een combinatie van proactieve en reactieve diensten voor een bepaalde werklust, gebeurtenis of Microsoft-product die aan het Basispakket toegevoegd kunnen worden, zoals gewenst.
- **Uitgebreide oplossingen:** Deze omvatten diepgaande ondersteuningsservaringen en oplossingen die aan het Basispakket toegevoegd kunnen worden, zoals gewenst.

Merk op dat de diensten die gekocht kunnen worden onder de bestaande Basispakketovereenkomst worden vermeld in de Werkopdracht van de Enterprise-diensten. Neem contact op met uw Microsoft-vertegenwoordiger als u vragen hebt over welke diensten gekocht kunnen worden.

**Tabel 1 – Definitie ondersteuningsdiensten**

Item	Definitie
<b>Basispakket</b>	Een combinatie van proactieve, reactieve en succes- en leveringsbeheerdiensten die Microsoft-producten en/of Online diensten ondersteunen die in uw organisatie gebruikt worden.
<b>Proactieve Diensten</b>	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 "+".
<b>Bedrijfskritische diensten</b>	Een combinatie van proactieve en reactieve diensten voor een bepaalde werklust, gebeurtenis, Microsoft-product of IT-systeem van de klant, zijn verkrijgbaar om toe te voegen aan uw Basispakket tijdens de duur van uw Werkorder en worden ook aangegeven door een "+" doorheen dit hoofdstuk.
<b>Uitgebreide oplossingen</b>	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 "+".
<b>Programma voor meerdere landen</b>	Het programma voor meerdere landen voor Unified biedt u meerdere opties voor het verdelen en uitbesteden van diensten op gewenste locaties, zoals beschreven in uw Werkorder (of Werkorders). Raadpleeg paragraaf 2.6 voor meer informatie over het programma voor meerdere landen.

## 2.2 Flex allowance

Flex allowance is een flexibel gedeelte van de catalogusprijs van uw basispakket dat kan worden toegepast op de aankoop van bedrijfskritische diensten, proactieve diensten, uitgebreide oplossingen, proactieve credits of aangepaste proactieve diensten op het moment van de aankoop van de diensten. Uw Microsoft-vertegenwoordiger zal u meer informatie geven over hoe u Flex Allowance kunt toepassen op uw overeenkomst.

De volgende voorwaarden gelden voor de toewijzing van uw Flex allowance:

- **Proactieve credits of Aangepaste proactieve diensten:** Tot 20% of \$50,000, wat het hoogste is, van uw toegewezen Flex Allowance kan worden gebruikt voor de aankoop van Proactieve credits of Aangepaste proactieve diensten.
- **Jaarlijkse toewijzing:** Flex Allowance wordt toegewezen op jaarbasis en alle diensten waarop Flex Allowance is toegepast, moeten worden gebruikt tijdens de geldende jaarlijkse termijn.
- **Succesbeheerdiensten:** Flex Allowance mag niet worden gebruikt voor Service Delivery Management-diensten, zoals in dit document gedefinieerd.
- **Uitwisseling van diensten:** 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.
- **Toewijzingsdeadline:** Alle beschikbare Flex Allowance moet op het moment van de contractondertekening zijn toegewezen, zo niet vervalt deze.

## 2.3 Beschrijving van de Microsoft Unified Enterprise ondersteuningsdiensten

Dit hoofdstuk beschrijft de items die worden gecombineerd om uw pakket met ondersteuningsdiensten te creëren. Daarnaast hebben we diensten vermeld die aan uw Basispakket of gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen worden toegevoegd. Een onderdeel van uw Basispakket is een flex allowance die u kunt gebruiken om proactieve diensten (gemarkeerd met "+"), bedrijfskritische diensten, uitgebreide oplossingen 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 "✓". Onze ondersteuningsdiensten omvatten:

- **Proactieve diensten:** Deze 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 waarborgen. De volgende Proactieve diensten zijn beschikbaar zoals hieronder aangegeven of zoals beschreven in 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.
- **Planningsdiensten:** Deze diensten 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.

**Tabel 2 – Soorten planningsdiensten**

Planningsdiensten	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proof of Concept:</b> Deze opdracht is bedoeld om materiaal aan te dragen 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 is meestal niet klaar voor productie.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Architectuurdiensten:</b> 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.</li> </ul>	+

+ - Aanvullende dienst die aangeschaft kan worden.

## Implementatiediensten

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

**Table 3 – Soorten implementatiediensten**

Soorten implementatiediensten	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Onboardingdiensten:</b> Bieden gedurende korte periode ondersteuning bij het inzetten, migreren, upgraden of implementeren van functies. Dit planning en validatie van een proof-of-concept of productiewerklast met Microsoft-producten omvatten.</li> </ul>	+

+ - Aanvullende dienst die aangeschaft kan worden.

## Onderhoudsdiensten

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

**Tabel 4 – Soorten onderhoudsdiensten**

Soorten onderhoudsdiensten	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>On-demand evaluatie:</b> Een online geautomatiseerd evaluatieplatform dat gebruikmaakt van logboekanalyses voor het analyseren en evalueren van uw implementatie van de Microsoft-technologie. De On-demand evaluaties zijn niet voor alle technologieën beschikbaar. Om deze evaluatiedienst te kunnen gebruiken, hebt u een actieve Azure-service nodig met adequate datalimieten om het gebruik van de On-demand evaluatiedienst mogelijk te maken. Microsoft kan ondersteuning bieden voor de initiële instelling van deze dienst. In samenhang met de On-demand evaluatie, 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. Merk op dat onsite evaluatie mogelijk niet in alle regio's beschikbaar is.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluatieprogramma:</b> Deze evaluatie evalueert 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 een Microsoft-medewerker direct met u samen aan het verhelpen van problemen en het opstellen van een rapport met de technische evaluatie van uw omgeving, waarin mogelijk een herstelplan is opgenomen.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Offline beoordeling:</b> Deze dienst biedt 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</li> </ul>	+

Soorten onderhoudsdiensten	Plannen
geanalyseerd door Microsoft met behulp van tools op locatie en wij leveren u een rapport met onze bevindingen en aanbevelingen voor herstel.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proactieve monitoring:</b> Deze dienst biedt hulpmiddelen voor monitoring van technische activiteiten en aanbevelingen voor het afstemmen van uw beheerprocessen voor serverincidenten. De dienst helpt u bij het opstellen van incidentmatrices, het uitvoeren van evaluaties van belangrijke incidenten en het samenstellen van een vast technisch team.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proactive Operations Programs (POP):</b> Deze dienst biedt een evaluatie, met uw personeel, van uw planning, ontwerp, implementatie of operationele processen ten opzichte van de Microsoft aanbevolen werkwijze. De evaluatie wordt op locatie of op afstand uitgevoerd door een medewerker van Microsoft.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Risico- en gezondheidsevaluatieprogramma als een Dienst (RAP als een Dienst):</b> Deze dienst biedt een geautomatiseerde evaluatie van de implementatie van uw Microsoft-technologie, waarbij gegevens op afstand worden verzameld. Microsoft analyseert de verzamelde gegevens om een rapport op te stellen met aanbevelingen voor oplossingen. Deze dienst is beschikbaar voor levering ter plaatse of op afstand.</li> </ul>	+

✓ - Inbegrepen als onderdeel van uw Basispakket.

+ - Aanvullende dienst die aangeschaft kan worden.

## Optimalisatiediensten

Optimalisatiediensten zijn bedoeld om klanten te helpen om hun investering in technologie optimaal te benutten. 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.

**Tabel 5 – Soorten optimalisatiediensten**

Soorten optimalisatiediensten	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adoptieondersteuningsdiensten:</b> 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 om hun adoptieprogramma te ondersteunen.</li> </ul>	+

Soorten optimalisatiediensten	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Development Focused Services:</b>  We bieden diensten om uw personeel te helpen bij het bouwen, inzetten en ondersteunen van toepassingen gebouwd met technologieën van Microsoft. Deze diensten omvatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>DevOps Capability-evaluatie:</b> Een evaluatie die klanten helpt om hun huidige mogelijkheden gedurende de volledige levensduur van de software-release te begrijpen en snel kansen op verbetering te identificeren op basis van de Microsoft DevOps-praktijken.</li> <li>○ <b>Development Support Assistance:</b> Help 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. Het wordt verkocht in de vorm van een aantal uren dat wordt vermeld in uw Werkopdracht.</li> <li>○ <b>Developer Platform Advisory:</b> Geeft richtlijnen om te helpen bij het volledig benutten van het ontwikkelaarsplatform van Microsoft, de snelheid van de ontwikkeling, cloudadoptie en digitale transformatie. Dit wordt verkocht in de vorm van een aantal uren dat wordt vermeld in uw Werkopdracht.</li> </ul> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beheer IT-diensten:</b>  Onze moderne IT-beheerdiensten zijn ontwikkeld 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. Deze diensten kunnen geleverd worden via sessies vanop afstand op onsite, om te helpen dat uw monitoring, incidentbeheer of servicedeskprocessen geoptimaliseerd zijn om de dynamiek van op cloud gebaseerde diensten verzekeren tijdens het verplaatsen van een toepassing of dienst naar de cloud. IT Services Management-diensten kunnen onderdeel zijn van een aangepast programma van ondersteuningsdiensten, verkrijgbaar tegen een extra kost, en zijn opgegeven in een overeenkomst en naar worden verwezen in uw Werkorder.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beveiligingsdiensten:</b>  De portfolio van beveiligingsoplossingen van Microsoft omvat vier belangrijke gebieden: cloudveiligheid en -identiteit, mobiliteit, uitgebreide gegevensbescherming en veilige infrastructuur. Onze beveiligingsdiensten helpen klanten om te begrijpen hoe ze hun IT-infrastructuur, toepassingen en gegevens kunnen beschermen tegen interne en externe bedreigingen. Deze diensten 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.</li> </ul>	+

+ - Aanvullende dienst die aangeschaft kan worden.

## Educatiediensten

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

**Tabel 6 – Soorten educatiediensten**

Soorten educatiediensten	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>On-demand Education:</b> Toegang tot een verzameling van opleidingsmateriaal en online labs van een digitaal platform met workshopbibliotheek ontwikkeld door Microsoft.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Webcasts:</b> 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.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hackathons:</b> Deze dienst maakt het leren van innovatieve methoden mogelijk waarop klanten hun Microsoft-technologie kunnen gebruiken om hun specifieke zakelijke uitdagingen effectief aan te pakken. Dit wordt bereikt door interactieve, op activiteiten gebaseerde diensten die echte of klantspecifieke scenario's inzetten. Deze diensten moedigen klanten aan om snel en iteratief samen te werken met technologie-experten om creatieve oplossingen voor hun behoeften te vinden.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Technische updatebriefings</b> Herhalende briefings die klanten, als ze elke release gebruiken, op de hoogte houden over de laatste toevoegingen en aankomende wijzigingen van hun cloudimplementaties, waardoor ze nieuwe mogelijkheden kunnen gebruiken om productiever te zijn of knelpunten voor het uitbreiden van het huidige gebruik naar alle gebruikers kunnen verwijderen. Vanop afstand geleverd door een technicus van Microsoft.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Chalk Talks:</b> Dit zijn interactieve sessies, die gewoonlijk een dag duren, die product en supportonderwerpen behandelen door middel van een voorstelling en demonstratie. Ze worden live geleverd door een Microsoft-resource, persoonlijk of online.</li> </ul>	+

Soorten educatiediensten	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Workshops:</b> Onze geavanceerde technische opleidingssessies 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. Merk op dat workshops na de gepaste kennisgeving opgenomen kunnen worden en dat hiervoor toestemming gegeven wordt (en voor bepaalde regio's, met aanvullende uitdrukkelijke schriftelijke toestemming). Zie Aanvullende algemene voorwaarden</li> </ul>	+

✓ - Inbegrepen als onderdeel van uw Basispakket.  
+ - Aanvullende dienst die aangeschaft kan worden.

## Aanvullende proactieve diensten

**Table 7 – Soorten aanvullende proactieve diensten**

Soorten aanvullende proactieve diensten	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aangepaste proactieve diensten (Onderhouds-, optimalisatie- en educatiediensten):</b> Dezen diensten bieden 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 de soorten Onderhouds-, Optimalisatie- en Educatiediensten.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adviseur ondersteuningstechnologie:</b> Onze speciale dienst voor technologie-evaluatie ondersteunt bedrijfsdoelstellingen van de klant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot optimalisatie van workload, adoptie en ondersteunbaarheid. De dienst wordt geleverd door een medewerker van Microsoft en kan een plan en technische begeleiding omvatten die zijn afgestemd op de omgeving en de bedrijfsdoelstellingen van de klant.</li> </ul>	+

+ - Aanvullende dienst die aangeschaft kan worden.

**Tabel 8 – Andere soorten aanvullende proactieve diensten**

Overige proactieve	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proactieve credits:</b>   Proactieve credits zijn uitwisselbare diensten uitgedrukt in credits op uw Werkopdracht. U kunt deze credits kunnen inwisselen voor een of meer van de gedefinieerde aanvullende diensten, zoals beschreven in dit document, en tegen de huidige tarieven voor u verstrekt door uw Microsoft-vertegenwoordiger. Na het selecteren van de aanvullende dienst, trekken we de waarde van de dienst af van uw creditsaldo, afgerond naar het dichtstbijzijnde geheel. </li> </ul>	+

## 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. Merk op dat alle reactieve ondersteuning vanop afstand wordt geleverd.

**Tabel 9 – Soorten reactieve diensten**

Soorten reactieve diensten	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Advisory Support:</b>   Ondersteuning bij toegang of richtlijnen voor de optimale instelling of het optimaal gebruik van bepaalde elementen van Microsoft-technologie.   Onze Advisory Support levert advies, richting en inzichten over beste praktijken om gebruik te maken van Microsoft-technologiecomponenten, om u te helpen om geen vaak voorkomende configuratiefouten te maken en de prestaties van uw componenten en diensten te verbeteren. Het is belangrijk om weten dat onze adviesdiensten geen architecturaal ontwerp, ontwikkeling van oplossingen of aanpassingen op maat omvatten. Deze dienst wordt geleverd via e-mail, chat of telefonisch, met beschrijvende op kennis gebaseerde artikels en geleverd naar best vermogen.   Advisory Support is beperkt tot maximum 6 uur per incident. </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Problem Resolution Support:</b>   Problem resolution support-diensten zijn ontwikkeld om te helpen bij het oplossen van specifieke problemen, foutmeldingen of functionaliteit die niet werkt zoals bedoeld voor Microsoft-producten. </li> </ul>	✓

Soorten reactieve diensten	Plannen
<p>Om toegang tot deze diensten te krijgen, moet u een incidentverzoek aanmaken. U kunt telefonisch of door een verzoek te verzenden via het web een incident initiëren. Merk op dat ondersteuningsverzoeken voor diensten en producten niet mogelijk zijn via het portaal voor online dienstondersteuning en dat ze beheerd worden binnen het online Microsoft Services-portaal en onderhevig zijn aan de probleemniveaus opgegeven in Bijlage A.</p> <p>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 de ernst te wijzigen, indien de zakelijke impact dit vereist.</p> <p>Onze Advisory Support levert advies, richting en inzichten over beste praktijken om gebruik te maken van Microsoft-technologiecomponenten, om u te helpen om geen vaak voorkomende configuratiefouten te maken en de prestaties van uw componenten en diensten te verbeteren. Het is belangrijk om weten dat onze adviesdiensten geen architecturaal ontwerp, ontwikkeling van oplossingen of aanpassingen op maat omvatten. Deze dienst wordt geleverd via e-mail, chat of telefonisch, met beschrijvende op kennis gebaseerde artikels en geleverd naar best vermogen.</p> <p>Op uw verzoek kunnen wij met externe technologieleveranciers samenwerken om 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.</p> <p>De term 'Eerste reactie op oproep' wordt gedefinieerd als het initiële niet-geautomatiseerde contact via telefoon of e-mail. Definities van het ernstniveau en de door Microsoft geschatte eerste reactietijden worden in detail beschreven in de onderstaande tabellen met reactietijden.</p> <p><b>*Raadpleeg de tabel met soorten probleemniveaus van incidenten voor reactieve ondersteuning in Bijlage A voor meer informatie</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reactief ondersteuningsbeheer:</b></li> </ul> <p>Ons Reactief ondersteuningsbeheer biedt toezicht bij ondersteuningsincidenten om te zorgen voor een tijdige oplossing en hoge kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Succesbeheerdiensten zullen worden gebruikt voor Reactief ondersteuningsbeheer voor alle ondersteuningsverzoeken.</p> <p>Raadpleeg de incidentresponstabellen in Bijlage A voor meer informatie over de incidentprobleemniveaus. Voor incidenten met Probleemniveau C en overeenkomstig de bovenstaande tabellen inzake reactie is de dienst beschikbaar op aanvraag van de klant tijdens kantooruren aan de medewerker van Microsoft</p>	✓

Soorten reactieve diensten	Plannen
<p>die op aanvraag ook escalatie-updates kan verstrekken. Bij incidenten met Probleemniveau 1 en Probleemniveau 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.</p> <p>Voor uitgebreide dekking buiten kantooruren kunt u extra uren Reactive Support Management kopen.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Root Cause Analysis:</b></li> </ul> <p>Als u daar uitdrukkelijk om vraagt 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. Merk op dat Root Cause Analysis uitsluitend voor bepaalde Microsoft-technologieën beschikbaar is en dat hiervoor aanvullende kosten in rekening kunnen worden gebracht.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reactive Support Management Add-on:</b></li> </ul> <p>U kunt ervoor kiezen om extra uren te kopen om Reactive Support Management te krijgen. Onze 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. Merk op dat deze dienst onderhevig is aan de beschikbaarheid van Microsoft-resources.</p>	+

✓ - Inbegrepen als onderdeel van het Basispakket.

+ - Aanvullende dienst die aangeschaft kan worden.

## Succesbeheerdiensten

Tabel 10 – Succesbeheerdiensten

Succesbeheerdiensten	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Succesbeheerdiensten:</b> Deze diensten zijn inbegrepen in uw overeenkomst, tenzij hierin of in uw Werkopdracht anders aangegeven wordt. Succesbeheerdiensten worden digitaal en of door de klantsuccesaccountbeheerders geleverd. Deze resources kunnen op afstand werken of onsite op uw locatie.</li> </ul> <p><b>* Raadpleeg Bijlage B voor meer informatie over Succesbeheerdiensten en de resultaten.</b></p>	✓

- ✓ - Inbegrepen als onderdeel van het Basispakket.  
 + - Aanvullende dienst die aangeschaft kan worden.

## 2.4 Bedrijfskritische diensten

Naast de diensten die worden geleverd als onderdeel van het Basispakket of als aanvullende diensten, kunnen de volgende optionele Bedrijfskritische diensten worden aangeschaft. Bedrijfskritische diensten zijn verkrijgbaar tegen betaling en kunnen worden beschreven in een Bijlage waarnaar wordt verwezen in uw Werkopdracht, als dit eronder is aangegeven.

**Tabel 11 – Bedrijfskritische diensten**

Dienst	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bedrijfskritische diensten voor Azure Platform ("MCS voor Azure Platform") en Bedrijfskritische diensten voor Azure Platform Plus ("MCS voor Azure Platform Plus"); vroeger "Azure Engineering Direct (AED)" genoemd:</b></li> </ul> <p><b>Overzicht en reikwijdte van de dekking</b></p> <p>Bedrijfskritische diensten voor Azure Platform (hierna "MCS voor Azure Platform" genoemd), en Bedrijfskritische diensten voor Azure Platform Plus (hierna "MCS voor Azure Platform Plus" genoemd), bieden uitgebreide ondersteuning voor de Microsoft Azure productieomgeving van de klant, met inbegrip van voorrang tot rechtstreeks overleg met het technisch team van Azure Services.</p> <p>Het doel van MCS voor Azure Platform en MCS voor Azure Platform Plus is om de time-to-value van klanten voor ingeschreven Azure-diensten via het MCS voor Azure Platform te versnellen door de sterke technische vaardigheden, diepgaande kennis van de klant en de mogelijkheid om de essentiële technische organisatie van Azure in te schakelen. Hierdoor kunnen MCS voor Azure Platform en MCS voor Azure Platform Plus voor de klant opkomen en een ervaring op maat leveren om beter aan hun technische bedrijfsbehoeften te voldoen.</p> <p>Deze uitgebreide dienst 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."</p> <p>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 Bedrijfskritische diensten van de</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Dienst	Plannen
<p>klant voor de Ondersteuningsperiode zoals beschreven in de Werkopdracht van de klant te berekenen.</p> <p>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 de paragrafen "Functies geleverd voor alle MCS voor Azure Platform en MCS voor Azure Platform Plus klanten" en "MCS voor Azure Platform Plus functies," hierna als "MCS voor Azure Platform Plus klanten" genoemd. Alle andere klanten hebben alleen recht op de functies vermeld in de paragraaf "Functies geleverd voor alle MCS voor Azure Platform en MCS voor Azure Platform Plus klanten."</p> <p><b>Onboarding en toepasselijke producten</b></p> <p>MCS voor Azure Platform zal gedurende de eerste zestig (60) dagen van de Werkopdracht met de klant en de success account manager (CSAM) van de klant samenwerken om de Ingeschreven Abonnementen van de klant operationeel te maken. De initiële intakedocumentatie moet binnen veertien dagen na uitvoering van het contract voor onboarding en ontmoeting door de klant volledig worden ingevuld samen met de CSAM die aan de klant is toegewezen om op tijd te kunnen beginnen en om het voor de klant mogelijk te maken om de MCS voor Azure Platform mogelijkheden "Fast Expert Response" en "Enhanced Incident Management" te benutten, zoals hieronder beschreven.</p> <p>De activiteiten tijdens de eerste zestig dagen beperken zich anders tot onboarding en kennismaking om kennis op te bouwen over de zakelijke en technische behoeften van de klant. Om het MCS voor Azure Platform-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.</p> <p>Technologieën buiten het toepassingsgebied voor deze uitgebreide ondersteuningsdienst omvatten, maar zijn niet beperkt tot US Gov Clouds, Azure China Cloud ("Mooncake"), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 of Microsoft Mesh.</p> <p><b>Functies geleverd voor alle MCS voor Azure Platform en MCS voor Azure Platform Plus klanten:</b></p> <p><b>Versnelde incidentoplossing:</b> Het doel van deze mogelijkheden is sneller oplossingen bieden en de klantervaring verbeteren bij problemen van de klant met Azure. MCS voor Azure Platform zal dringende producttechnische behoeften van klanten aanpakken en verwerken om reparaties voorrang te geven en adoptie te versnellen.</p> <p><u>Fast Expert Response.</u> Deze mogelijkheid biedt versnelde uitgebreide reactieve ondersteuning voor de Microsoft Azure-componenten van de klant door kritische situaties door te verwijzen voor snelle respons en prioritering door MSC voor Azure</p>	

Dienst	Plannen
<p>Platform ondersteuningstechnici met ervaring in clouddiensten en verwerking met als doel het verminderen van de tijd nodig om tot een oplossing te komen. Deze technici beoordelen en bepalen of er aanvullende technische middelen nodig zijn om een incident op te lossen dat betrekking heeft op de Ingeschreven Abonnementen van de klant, en escaleren indien nodig snel naar technische middelen van MCS voor Azure Platform om, indien nodig, aanvullende geschikte servicetechnische teams binnen de productgroep in te schakelen voor onmiddellijke assistentie bij het incident. Azure-incidenten met probleemniveau B en C worden ook rechtstreeks doorverwezen naar MCS voor Azure Platform ondersteuningstechnici voor een snellere oplossing door Azure-experten. Om deze diensten te ontvangen, moet de klant een Problem Resolution Support (PRS) incident verzenden via het toepasselijke clouddienstportaal of telefonisch of via chat. Raadpleeg de tabel in Bijlage A voor de responstijden voor ondersteuning bij het oplossen van problemen voor de Azure-componenten van de klant. Deze tijden overstijgen alle verwachte responstijden van het Basispakket.</p> <p><u>Enhanced Crisis Management.</u> De Enhanced Incident Management-dienst is 24x7x365 beschikbaar voor alle MCS voor Azure Platform Problem Resolution Support-verzoeken met Probleemniveau 1 of Probleemniveau A. Deze resources worden toegewezen in aanvulling op de technische resolutie resources en zijn verantwoordelijk voor het toezicht op alle MCS voor Azure Platform kritieke situatie support-incidenten van de klant om tijdige resolutie en een hoge kwaliteit van de ondersteuning te bevorderen. De resources van het Enhanced Incident Management-team zorgen voor voortdurende technische vooruitgang door de klant te voorzien van frequente status- en escalatie-updates en een actieplan.</p> <p><u>Door engineering geleid crisismanagement.</u> Als MCS voor Azure Platform ondersteuningstechnici een incident rechtstreeks naar technische teams van MCS voor Azure Platform doorverwijzen, zullen deze resources 24x7 beschikbaar zijn om sneller tot een oplossing te komen. MCS voor Azure Platform werkt samen met Azure-serviceteams om snellere betrokkenheid van experts in het betreffende onderwerp mogelijk te maken en coördineert met de Enhanced Incident Management-resources om de klant actuele crisiscommunicatie en -beheer te bieden. MCS for Azure Platform ondersteuningstechnici kunnen incidenten doorverwijzen naar MCS for Azure Platform die vallen onder de van de MCS voor Azure Platform overeenkomst.</p> <p><u>Pleitbezorger in Azure Engineering.</u> MCS voor Azure Platform 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 deblokkeren en de tijd tot mitigatie te verkorten.</p> <p><u>Probleembeheer organiseren.</u> MCS voor Azure Platform 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. MCS voor Azure Platform vult de Root Cause Analysis (RCA) aan zoals hierboven beschreven. Wanneer dit expliciet wordt aangevraagd vóór zeven (7)</p>	

Dienst	Plannen
<p>kalenderdagen na het sluiten van het incident, zal MCS voor Azure Platform een gestructureerde analyse uitvoeren van mogelijke oorzaken van een enkel incident of een reeks gerelateerde problemen die beperkt zijn tot de producten en cloudabonnementen 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 MCS voor Azure Platform-technicus van de klant voor incidenten met Probleemniveau 1 en Probleemniveau A 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.</p> <p><b>Versnelling van bedrijfsresultaten:</b> 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.</p> <p><u>Levering van proactieve serviceverbeteringsplannen.</u> MCS voor Azure Platform 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.</p> <p><u>Ondersteuning voor kritieke Azure-adoptieprojecten van de klant.</u> MCS voor Azure Platform werkt samen met andere Microsoft klantgerichte functies en technische teams van Azure om de waarderealisatie van alle Ingeschreven Abonnementen te versnellen en ervoor te zorgen dat de kritieke Azure-adoptieprojecten 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 doorverwezen incidenten op te lossen.</p> <p><u>Bruikbare inzichten stimuleren en de kennis en expertise van de klant in Azure Delivery Teams verdiepen.</u> Voor alle Ingeschreven Abonnementen zal MCS voor Azure Platform ondersteuningsteams en -productteams opleiden in 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 algemene Azure-ondersteuningservaring van de klant te verbeteren.</p> <p><u>Feedback van de klant.</u> 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.</p>	

Dienst	Plannen
<p>Het Azure Customer Experience (CXP) team coördineert de mogelijkheden om feedback te geven. Na de activering van de MCS voor Azure Platform-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.</p> <p><b>Functies van MCS voor Azure Platform Plus:</b> Deze functies zijn beperkt tot MCS voor Azure Platform Plus-klanten zoals hierboven gedefinieerd. Alleen klanten die aan deze definitie voldoen en zodanig zijn aangegeven in de Werkopdracht van de klant, hebben het recht om deze functies te ontvangen.</p> <p><u>Platformbewaking:</u> MCS voor Azure Platform Plus maakt gebruik van kennis van de Azure-voetafdruk van de klant en interne telemetrie van 30 Azure-diensten om schermen configureren met specifieke drempels met betrekking tot capaciteit, prestaties (zoals latentie), connectiviteit (zoals autorisatiefouten) of beschikbaarheid. Sommige Azure-diensten zijn mogelijk uitgesloten; de klant kan een lijst met gedekte diensten opvragen bij zijn customer success account manager (CSAM) of het MCS voor Azure Platform Plus-team tijdens onboarding. MCS voor Azure Platform Plus zal maximaal zeven (7) onderling overeengekomen 'bewakingsscenario's' dekken, die worden gedefinieerd als een reeks Azure-resources 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 MCS voor Azure Platform van zestig dagen. De klant moet volledige medewerking verlenen aan het proces van definiëring en alle gevraagde materialen verstrekken binnen de eerste 30 dagen na uitvoering van de overeenkomst. 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 MCS voor Azure Platform Plus 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 ondersteuningsverzoek heeft aangemaakt voor het vastgesteld probleem, zal het MCS voor Azure Platform Plus team vragen dat de klant een ondersteuningsverzoek aanmaken om de inspanningen om tot een oplossing te komen mogelijk te maken.</p> <p><u>Acties bij uitvallen van het platform:</u> 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 MCS voor Azure Platform Plus 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 MCS voor Azure Platform Plus met de klant samenwerken aan zelfbeperkende maatregelen, zoals het eventueel overschakelen naar een andere beschikbaarheidszone.</p> <p><u>Wereldwijde Ken-mij ondersteuning voor door engineering geleid crisismanagement:</u> Uitgebreide wereldwijde, op de klant afgestemde dekking voor de functie "Door</p>	

Dienst	Plannen
<p>engineering geleid crisismanagement", zoals gedefinieerd in bovenstaand hoofdstuk 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.</p> <p><b>Voorwaarden en veronderstellingen</b></p> <p>Naast de voorwaarden en veronderstellingen die worden uiteengezet in de Werkopdracht van de klant, is de levering door Microsoft van de Diensten gebaseerd op de volgende voorwaarden en veronderstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bij de uitvoering door Microsoft van de MCS voor Azure Platform en MCSAP voor Azure Platform Plus-diensten zijn we afhankelijk van de samenwerking, actieve deelname en tijdige voltooiing door de klant van toegewezen verantwoordelijkheden.</li> <li>○ De klant moet een actief abonnement Microsoft Enterprise Support-diensten hebben gedurende de looptijd van de MCS voor Azure Platform of MCS voor Azure Platform Plus-overeenkomst.</li> </ul> <p><b>Functies en levering van de dienst</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alle functies zijn alleen beschikbaar in het Engels. Niet levering door goedgekeurde regio-beperkte, burgerschap-vereiste of goedgekeurde leverbronnen is beschikbaar</li> <li>○ 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.</li> </ul> <p><b>Beperkingen en uitsluitingen van de dienst</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ De MCS voor Azure Platform en MCS voor Azure Platform Plus-dekking strekt zich niet uit tot technologieën op locatie, gebruikersapparaten, Microsoft-clientsoftware of identiteits- en authenticatietechnologieën.</li> </ul> <p><b>Naleving en toepassingsgebied van de dienst</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het recht van de klant om de MCS voor Azure Platform of MCS voor Azure Platform-dienst te ontvangen, zoals beschreven, is onderworpen aan de naleving van de algemene voorwaarden die zijn opgenomen in de Werkopdracht en deze beschrijving van diensten.</li> </ul>	

Dienst	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ MCS voor Azure Platform en MCS voor Azure Platform Plus-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.</li> </ul> <p>We zullen geen ondersteuning bieden voor niet-Microsoft code, of enige code die is aangepast door Microsoft, de klant of een externe leverancier.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bedrijfskritische diensten voor Azure Workload ("MCS voor Azure Workload") en bedrijfskritische diensten voor Azure Workload Plus ("MCS voor Azure Workload Plus"):</b></li> </ul> <p>Biedt een hoger ondersteuningsniveau voor een gedefinieerde reeks van Microsoft-producten en Online Diensten die deel uitmaken van een oplossing als onderdeel van uw missie-kritieke oplossing, zoals gespecificeerd in uw Werkopdracht. Een bedrijfskritische oplossing is een toepassing, proces of component die essentieel is voor de werking van uw bedrijf. De diensten bieden uitgebreide programma's van ondersteuningsdiensten op maat beschikbaar tegen extra kosten en worden gedefinieerd in een Bijlage waarnaar wordt verwezen in uw Werkopdracht.</p> <p>Om diensten in verband met deze Bedrijfskritische diensten te ontvangen, moet u een actieve Unified Support-dienstenovereenkomst hebben. Als uw Unified Support-dienstenovereenkomst verloopt of is afgelopen, worden de diensten in verband met deze Bedrijfskritische diensten op dezelfde datum beëindigd.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bedrijfskritische diensten voor Azure Events ("MCS voor Azure Events"); vroeger "Microsoft Azure Event Management (AEM)" genoemd:</b></li> </ul> <p>Bedrijfskritische diensten voor Azure Events (hierna "MCS voor Azure Events" genoemd), leveren uitgebreide ondersteuning aan klanten tijdens hun kritieke geplande bedrijfsevenementen. Het MCS voor Azure events-team levert proactieve en reactieve ondersteuning om te verzekeren dat uw evenement probleemloos verloopt.</p> <p>Als onderdeel van de activiteiten voorafgaand aan de gebeurtenis, zal het MCS voor Azure Events-team uw oplossing evalueren en bekijken, mogelijke problemen en risico's identificeren die gevolgen kunnen hebben voor de uptime en stabiliteit en capaciteits- en weerbaarheidsevaluaties uitvoeren op het Azure-platform. Het MCS voor Azure Events-team zal de oplossing van de klant evalueren tijdens de evaluatieperiode voorafgaand aan het evenement en de geïdentificeerde risico's schriftelijk meedelen aan de klant. Tijdens de periode waarin de gebeurtenis plaatsvindt, zal het MCS voor Azure Events-team 24x7 beschikbaar zijn om ondersteuning te bieden.</p> <p>We beschouwen een inbegrepen kritieke bedrijfsgebeurtenis als een punt in de tijd, door de klant verwachte activiteit die een belangrijk risico vormt voor of een grote</p>	+

Dienst	Plannen
<p>impact heeft voor de klant. Zulke gebeurtenissen vereisen hogere niveaus van dienstbeschikbaarheid en prestaties. Voorbeelden van zulke gebeurtenissen omvatten een voorspelbare hoge belasting van een bestaande oplossing, implementatie van een nieuwe functie in een bestaande Azure-oplossing, implementatie van een nieuwe oplossing op Azure en migratie van een lokale of andere cloudprovider naar Azure.</p> <p>Het MCS voor Azure Events-team ondersteunt kritieke bedrijfsevenementen van de klant die gebruik maken van kerndiensten van Microsoft Azure. Een Azure-oplossing wordt gedefinieerd als een reeks Azure-abonnementen met consistente configuratiepatronen en rechtstreekse afhankelijkheden onder diensten, allemaal werkend naar een enkele bedrijfsdoelstelling. Elke gebeurtenis omvat een enkele Azure-oplossing van de klant. De Azure-oplossingen zullen worden gedefinieerd vóór de gebeurtenis. Als de kritieke bedrijfsgebeurtenis van de klant meer dan een Azure-oplossing omvat, moeten mogelijk aanvullende gebeurtenissen aangeschaft worden. MCS voor Azure Events behoudt zich het recht voor om de complexiteit en omvang van workloads die de omgeving van de klant vormen te evalueren, om een op maat gemaakte aanpak voor ondersteuning en evaluatie te verzekeren.</p> <p>Kritieke bedrijfsgebeurtenissen kunnen tot vijf (5) kalenderdagen opeenvolgende opvolging van de gebeurtenis krijgen. Als de verwachte vraag langer is dan vijf (5) opeenvolgende kalenderdagen, kunnen klanten kiezen om zoveel MCS voor Azure Events als vereist aan te schaffen, voor ononderbroken ondersteuning en om de volledige duur van het kritisch bedrijfsevenement te bestrijken.</p> <p>MCS voor Azure Events zijn onderhevig aan beschikbaarheid van resources. MCS voor Azure Events-ondersteuning wordt, uitgezonderd voor bedrijfskritische evenementen die vooraf werden gepland en ten minste 6 kalenderweken schriftelijk bevestigd werden, niet geleverd, tenzij Microsoft hiermee instemt. 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. Bedrijfskritische diensten voor MCS voor Azure Events kunnen worden geannuleerd indien de klant niet in staat is adequate resources of antwoorden te verstrekken gedurende de volledige MCS voor Azure Events-dienstlevering. Neem contact op met uw customer success account manager voor meer informatie over beschikbaarheid.</p> <p>MCS voor Azure Events is alleen beschikbaar voor klanten met oplossingen in Azure Public Cloud. MCS voor Azure Events is niet beschikbaar voor klanten met een overheids- of onafhankelijke cloudomgeving in Azure. MCS voor Azure Events-ondersteuning kan niet voldoen aan gespecialiseerde beperkte toegangsvereisten om alleen burgers van of woonachtig in een Citizen Alliance Support-land te ondersteunen. MCS voor Azure Events is alleen beschikbaar in het Engels en biedt geen ondersteuning in lokale talen.</p> <p>*Raadpleeg de tabel met soorten probleemniveaus van incidenten bij Bedrijfskritische diensten voor Azure Events in Bijlage A voor meer informatie</p>	

Dienst	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Bedrijfskritische diensten voor Microsoft Security Cloud</b> <p>Bedrijfskritische diensten voor Microsoft Security Cloud ("MCS voor Security Cloud") is een dienst die meer ondersteuning biedt voor de Microsoft-beveiligingsportfolio van de klant, met inbegrip tot voorrang voor rechtstreeks contact met de beveiligingsteams. Het doel MCS voor Security Cloud is een snellere dienstverlening aan de klant voor beveiligingsproducten waarop deze een abonnement heeft, waaronder Entra, Intune, Purview (DLP en MIP) en Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI en MDO) met plannen om in de toekomst meer beveiligingsproducten op te nemen.</p> <p>Door de sterke technische vaardigheden van het MCS voor Security Cloud-team, diepgaande kennis van de klant en de mogelijkheid om de belangrijkste medewerkers van de beveiligingsdienst te betrekken, heeft de klant een langdurige relatie met een beveiligingstechnicus, om gebruik te maken van diens deskundigheid als een klant de Microsoft-beveiligingsproducten gebruikt of zich voorbereidt op gebeurtenissen met een impact op het bedrijf.</p> <p>De dienst is beschikbaar voor de vermelde workloads inzake beveiliging van een bepaalde tenant of tenant en wordt gedefinieerd in een Bijlage waarnaar in de Werkopdracht van de klant wordt verwezen.</p> <p>*Raadpleeg de tabel met soorten probleemniveaus van incidenten bij Bedrijfskritische diensten voor Microsoft Security Cloud in Bijlage A voor meer informatie</p> </li> </ul>	+
<p><b>Reactie van Microsoft op cyberbeveiligingsincidenten (MSCIR):</b></p> <p>Levert wereldwijd onderzoek en hulp om te helpen bij het evalueren van het bereik van een cyberaanval, weerstand op te bouwen en te beschermen tegen mogelijke cyberaanvallen. Deze diensten helpen het risico op gerichte cyberaanvallen te verkleinen en de schade van een beveiligingscrisis beter te beperken.</p> <p>MSCIR moet worden aangeschaft als een afzonderlijke add-on bij een bestaande Unified Support Agreement en is geen onderdeel van het basis Unified Enterprise-pakket.</p> <p>Op het moment van de gebeurtenis, zal Microsoft samenwerken met de klant om het specifiek toepassingsgebied te bepalen om de cyberaanval aan te pakken en te beheren. Onder bepaalde dringende omstandigheden, kan de klant Microsoft verzoeken en toelating geven om te beginnen met levering van de MSCIR-diensten voor de aanschaf of bepaling van het toepassingsgebied van de MSCIR-dienst ("MSCIR Contract").</p> <p>Niettegenstaande enig andersluidend beding, als de klant Microsoft toestemming geeft om werkzaamheden te beginnen voorafgaand aan het MSCIR-contract, stemt de klant ermee in dat (a) hij alle acties zal ondernemen die redelijkerwijs nodig zijn om het MSCIR-contract 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 het MSCIR-contract zoals gefactureerd door Microsoft, en (c)</p>	+

Dienst	Plannen
<p>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).</p> <p>MSCIR is verkrijgbaar tegen extra vergoeding en wordt gedefinieerd in een Bijlage waarnaar wordt verwezen in uw Werkopdracht.</p>	

## 2.5 Uitgebreide oplossingen

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

**Tabel 12 – Soorten uitgebreide oplossingen**

Dienst	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Designated Engineering (DE):</b> <p>Deze samengestelde en door het resultaat gedreven oplossingen op basis van door Microsoft aanbevolen praktijken en principes helpen om uw terugverdientijd te verkorten. Een lead expert zal nauw samenwerken met uw team om diepgaande technische hulp te bieden en gebruik maken van andere Microsoft-experten, waar vereist, om te helpen bij het implementeren en/of optimaliseren van uw Microsoft-oplossingen. Deze diensten gaan van evaluatie en planning tot bijscholing en ontwerp, tot configuratie en implementatie.</p> <p><b>Specifieke vereisten en beperkingen voor de diensten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Een geldige Unified Support Services-overeenkomst is vereist om DE-diensten aan te vragen. Als uw overeenkomst verloopt of wordt beëindigd, wordt uw DE-dienst op dezelfde datum beëindigd.</li> <li>○ DE-diensten zijn beschikbaar tijdens normale kantooruren (09:00 tot 17:30 lokale standaardtijd), uitgezonderd feestdagen en weekends.</li> <li>○ De DE-diensten bieden ondersteuning voor de specifieke Microsoft-producten en technologieën die u hebt gekozen en die worden vermeld in uw Werkopdracht.</li> <li>○ DE-diensten worden geleverd voor een enkele ondersteuningslocatie, zoals vermeld in uw Werkopdracht.</li> </ul> </li> </ul>	+

Dienst	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ DE-diensten worden in de eerste plaats vanop afstand geleverd, tenzij er vooraf een schriftelijke overeenkomst voor bezoeken op locatie is opgesteld. In gevallen waar bezoeken op locatie onderling is overeengekomen en niet is vooruitbetaald, brengen we u redelijke reis- en verblijfskosten in rekening.</li> </ul> <p>• <b>Uitgebreide Designated Engineering (Enhanced Designated Engineering, EDE):</b></p> <p>Onze op maat gemaakte dienst die een diepgaand en doorlopend technisch engagement biedt voor klanten met complexe scenario's. Dit aanbod wordt afgestemd op uw behoeften en resultaten door een aangewezen ingenieur ter beschikking te stellen die een grondige kennis van uw omgeving of oplossing heeft en uw bedrijfsdoelstellingen zal ondersteunen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot optimalisering van de werklust, adoptie of ondersteunbaarheid. U kunt EDE-diensten aanschaffen als voorgedefinieerde pakketten of als blok van uren op maat die kunnen worden gebruikt voor het leveren van proactieve diensten binnen een bepaalde reikwijdte.</p> <p>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 om het gewenste resultaat te bereiken. In deze pakketten zijn de vereiste voorgedefinieerde proactieve diensten ingebouwd.</p> <p>EDE-diensten richten zich op de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Helpen een diep inzicht te verkrijgen in de huidige en toekomstige behoeften van uw bedrijf en configuratie van uw IT-omgeving voor optimale prestaties.</li> <li>○ 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).</li> <li>○ Uw implementatie- en operationele activiteiten consistent maken met uw geplande en bestaande implementaties van Microsoft-technologieën.</li> <li>○ De technische en operationele vaardigheden van uw IT-medewerkers versterken.</li> <li>○ 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.</li> <li>○ Helpen de onderliggende oorzaak te bepalen van terugkerende incidenten en geven aanbevelingen om verdere storingen in de betrokken Microsoft-technologieën te voorkomen."</li> </ul> <p>Resources worden toegekend, op prioriteit ingedeeld en toegewezen zoals door beide partijen overeengekomen tijdens de initiatiebijeenkomst. De</p>	

Dienst	Plannen
<p>uitkomst hiervan wordt gedocumenteerd en aan uw verstrekt als onderdeel van uw Service Delivery Planning, ongeacht hoe EDE werd aangeschaft. Meerdere landen-klanten moeten de EDE toewijzen aan locatie bij het afsluiten van het contract, voorafgaand aan service delivery Planning.</p> <p>Bekijk de volgende dienstspectifieke voorwaarden en beperkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ U dient te beschikken over een actuele overeenkomst voor Unified Support-diensten ter ondersteuning van uw EDE-diensten. Als uw overeenkomst voor Unified Support-diensten verloopt of wordt beëindigd, wordt uw EDE-dienst op dezelfde datum beëindigd.</li> <li>○ EDE-diensten zijn beschikbaar tijdens normale kantooruren (09:00 tot 17:30 lokale standaardtijd, uitgezonderd feestdagen en weekends).</li> <li>○ EDE-diensten bieden ondersteuning voor de specifieke Microsoft-producten en technologieën die door u zijn geselecteerd en die worden vermeld in uw Werkopdracht.</li> <li>○ EDE-diensten worden geleverd voor een enkele ondersteuningslocatie op de aangewezen ondersteuningslocatie die wordt vermeld in uw Werkopdracht.</li> <li>○ EDE-diensten worden op afstand geleverd, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen. Waar bezoeken op locatie onderling zijn overeengekomen en niet is vooruitbetaald, brengen we u redelijke reis- en onkosten in rekening.</li> </ul> <p>• <b>Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE):</b></p> <p>Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE) is 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.</p> <p>Bij REDE-diensten ligt de nadruk op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het houden van een eerste vergadering om de prioriteiten en aanbevelingen te bespreken. De resultaten van deze vergadering zullen in uw service delivery plan worden gedocumenteerd.</li> <li>○ Helpen bij het oplossen van ondersteuningsincidenten met Probleemniveau 1 en Probleemniveau A.</li> <li>○ Helpen bij het oplossen van andere ondersteuningsincidenten op uw aanvraag.</li> </ul>	

Dienst	Plannen
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Samenwerken met uw Success and 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.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reactieve diensten</b> <p>Onze ingenieurs ontwikkelen en onderhouden een diepgaande kennis van uw gebruik van onze producten en online diensten in uw omgeving. Ze maken gebruik van die kennis tijdens activiteiten gerelateerd aan het bieden van oplossingen bij incidenten.</p> <p>Onze ingenieurs verstrekken Microsoft informatie over het gebruik van onze producten en online diensten binnen uw omgeving. Ze leveren ook 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, voeren onze ingenieurs een root cause analyses uit 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.</p> </li> <li>• <b>Proactieve diensten</b> <p>Onze ingenieurs documenteren en delen aanbevelingen met u voor 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."</p> </li> <li>• <b>Specifieke vereisten en beperkingen voor de diensten</b> <p>Om REDE-diensten te krijgen, moet uw een overeenkomst voor Unified Support afsluiten en handhaven. Als uw overeenkomst voor 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.</p> <p>REDE-diensten zijn beschikbaar tijdens normale kantooruren (09:00 tot 17:30 lokale standaardtijd, uitgezonderd feestdagen en weekends). Ze 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 bezoeken op locatie onderling</p> </li> </ul>	

Dienst	Plannen
<p>zijn overeengekomen en niet zijn vooruitbetaald, brengen we u redelijke reis- en onkosten in rekening.</p> <p>Merk op dat de REDE-diensten de reactietijden niet wijzigen voor reactieve ondersteuningsincidenten die van toepassing zijn via andere Microsoft ondersteuningsaanbiedingen waarop u recht hebt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uw verantwoordelijkheden</b></li> </ul> <p>Om uw REDE-diensten maximaal te benutten, moet u de volgende verantwoordelijkheden nakomen. Deze verantwoordelijkheden niet nakomen kan leiden tot vertraagde dienstverlening of kan onze mogelijkheden om diensten uit te voeren hinderen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ Ondersteuningsincidentverzoeken initiëren en actief met ons meewerken aan de diagnose en oplossing van ondersteuningsincidenten.</li> <li>○ Optreden als de beheerder van uw omgeving.</li> <li>○ Op verzoek informatie over probleemoplossing verstrekken (bijvoorbeeld debug- en traceerlogbestanden).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Unified Enhanced Response:</b></li> </ul> <p>Unified Enhanced Response (UER) levert versnelde reactieve ondersteuning en incidentbeheer voor de Microsoft-producten en clouddiensten van de klant voor alle kritieke incidenten (Probleemniveau 1 of Probleemniveau A).</p> <p><b>Versnelde reactieve ondersteuning:</b> Raadpleeg de tabel in Bijlage A voor de definities van probleemniveaus van Unified Enhanced Response, responstijden en productuitsluitingen. Om UER-ondersteuning te krijgen voor de Microsoft-producten en -clouddiensten van de klant, moet de klant telefonisch of via internet een incident indienen.</p> <p><b>Enhanced Incident Management:</b> De Enhanced Incident Management-dienst is 24x7x365 beschikbaar incidenten 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 Probleemoplossingsdiensten 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</p>	<p>+</p>

Dienst	Plannen
<p>voortgang door de klant te voorzien van frequente status- en escalatie-updates en een actieplan.</p> <p>Voor elk incident van Probleemniveau 1 zal een lid van het Enhanced Incident Management-team een evaluatie van de afhandeling na het incident uitvoeren met de klant, de Customer Success Account Manager (CSAM) en andere leden van het team van de klantaccount, met doel het bedrijf van de klant te versterken en toekomstige onderbrekingen en problemen te voorkomen. Tijdens de vergadering, zal het Enhanced Incident Management-teamlid een overzicht van de respons op het incident geven, met inbegrip van successen en gebieden voor verbetering. Ze zullen samenwerken met de Customer Success Account Manager (CSAM) van de klant aan aanbevelingen voor herstel om toekomstige voorvallen proactief te verminderen en de stabiliteit van de oplossing en weerbaarheid van de klant te verbeteren.</p> <p>Een bepaald aantal uren voor Succesbeheerdiensten zijn inbegrepen voor onboardingactiviteiten, driemaandelijke vergaderingen met een lid van het Enhanced Incident Management-team, en evaluaties van incidenten van Probleemniveau 1 na het incident. Extra of meer frequente vergaderingen zijn mogelijk op aanvraag en met voorafgaande toestemming van Microsoft, als er resources beschikbaar zijn en als u ervoor kiest om, naast de inbegrepen diensten, extra Succesbeheerdiensten te kopen.</p> <p>UER dient alleen te worden aangeschaft voor het land van de host als de klant een multi-country Unified-overeenkomst heeft. Als een uitgebreide oplossing, kunnen alle UER-diensten vanop afstand worden verleend aan locaties anders dan en met inbegrip van die van de Host. De inbegrepen Succesbeheerdiensten zullen worden toegewezen door de Host en beheerd door de Host Customer Success Account Manager (CSAM).</p> <p><b>Voorwaarden en veronderstellingen</b></p> <p>Om UER-diensten te verkrijgen, moet de klant een actieve Unified Support-dienstovereenkomst hebben. Als uw Unified Support-dienstovereenkomst verloopt of is afgelopen, worden de diensten in verband met deze UER-diensten op dezelfde datum beëindigd.</p> <p>Om te verzekeren dat het Enhanced Incident Management-team van de klant basiskennis heeft van de zaken en bedrijfsomgeving van de klant, moet de klant op verzoek documentatie verstrekken en deelnemen aan onboardingactiviteiten tijdens de eerste 60 dagen van de contracttermijn.</p> <p><b>Beperkingen en uitsluitingen van de dienst</b></p> <p>Root Cause Analysis (RCA) is niet inbegrepen bij Unified Enhanced Response, maar kan worden aangevraagd via de CSAM van de klant. De klant zal 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</p>	

Dienst	Plannen
<p>Enhanced Incident Management-resources zullen extern werken. De Enhanced Incident Management-dienst wordt geleverd in het Engels, Chinees en Japans. Niet levering door goedgekeurde regio-beperkte, burgerschap-vereiste of goedgekeurde leverbronnen is beschikbaar.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Azure Rapid Response:</b> <p>Azure Rapid Response (ARR) biedt versnelde reactieve ondersteuning voor Microsoft Azure-componenten van de klant door ondersteuningsincidenten te sturen naar technische experts en een engagement aan te gaan met de operationele teams voor clouddiensten, indien nodig.</p> <p>Om Rapid Response-diensten te ontvangen voor Microsoft Azure-componenten van de klant, moet de klant een incident indienen via de toepasselijke clouddienstportal. De aanvragen voor Problem Resolution Support van de klant 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.</p> <p>Raadpleeg de tabel in Bijlage A voor de responstijden voor ondersteuning bij het oplossen van problemen voor de Azure-componenten van de klant. Deze tijden overstijgen alle verwachte responstijden van het Basispakket. Rapid Response biedt geen dekking voor Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services or Billing &amp; Subscription Management, Test base for M365 of Microsoft Mesh.</p> <p>De aankoop van Rapid Response is onder voorbehoud van de beschikbaarheid van resources. Neem contact op met de success account manager van de klant voor meer informatie over beschikbaarheid.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>O365 Engineering Direct:</b> <p>Levert uitgebreide ondersteuning voor de belangrijkste van uw Microsoft Office 365-productietenant of -tenants. Deze dienst omvat geprioritiseerde toegang tot het Office 365-engineeringteam.</p> <p>De dienst is beschikbaar voor de vermelde tenant of tenants tegen een extra vergoeding en wordt gedefinieerd in een Bijlage waarnaar in de Werkopdracht van de klant wordt verwezen.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Developer Support:</b> <p>Developer Support biedt uitgebreidere 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.</p> </li> </ul>	+1

Dienst	Plannen
<p>De dienst levert uitgebreide ondersteuning en helpt klanten bij het versnellen van hun digitale innovatie, cloudadoptie en gereedheid voor ontwikkelaars. De verstrekte richtlijnen helpen om de ontwikkelingssnelheid verhogen en DevSecOps-praktijken af te stemmen op de laatste tools en technieken, toepassingen te moderniseren om de efficiëntie te verhogen en de bedrijfsmogelijkheden te verbeteren en ontwikkelingsteams te ondersteunen tijdens hun traject voor cloudadoptie met een volledig succesplan.</p> <p>Developer Support is beschikbaar tegen een extra vergoeding.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GitHub Engineering Direct:</b> Biedt klanten prioritaire toegang tot een aangewezen GitHub-ondersteuningsteam en een benoemde GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). Daarnaast omvat de dienst driemaandelijke evaluaties die proactieve hulp bieden op basis van gezondheidscontroles en ticketanalyses.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Support for Mission Critical</b>  Biedt een hoger ondersteuningsniveau voor een gedefinieerde reeks van Microsoft-producten en Online Diensten die deel uitmaken van een oplossing als onderdeel van uw missie-kritieke oplossing, zoals gespecificeerd in uw Werkopdracht. Een bedrijfskritische oplossing is een toepassing, proces of component die essentieel is voor de werking van uw bedrijf. De dienst biedt een uitgebreid programma van ondersteuningsdiensten op maat beschikbaar tegen extra kosten en is gedefinieerd in een Bijlage waarnaar wordt verwezen in uw Werkopdracht.  Om diensten in verband met deze uitgebreide oplossingen te ontvangen, moet u een actieve Unified Support-dienstovereenkomst hebben. Als uw Unified Support-dienstovereenkomst verloopt of is afgelopen, worden de diensten in verband met deze uitgebreide oplossingen op dezelfde datum beëindigd.</li> </ul>	+

+ - Aanvullende dienst die aangeschaft kan worden.

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

## 2.6 Unified-programma voor meerdere landen

### Inleiding

Het **Meerdere landen**-programma biedt toegang tot Microsoft Unified op meerdere locaties. Een Overeenkomst voor meerdere landen wordt weergegeven op een of meer Werkorder(s). Verzeker voor het afsluiten van een Unified-overeenkomst dat de organisatie de gepaste contracten heeft op de gewenste locaties om volledig van Microsoft Unified gebruik te kunnen maken.

### Overzicht programmastructuur

- De locatie waar het contract voor het Microsoft Unified Base-pakket is afgesloten en het Werkorder zullen Host genoemd worden.

- Een aparte locatie vermeld in uw overeenkomst, verschillend van de Host-locatie, zal downstream genoemd worden.
- Een gecentraliseerde overeenkomst is gedefinieerd als een Microsoft Unified-overeenkomst die een "host" en "downstream" heeft op een enkel contract met Toegevoegde pakketten toegewezen per locatie.
- Een gedecentraliseerde overeenkomst is gedefinieerd als een Unified-overeenkomst met de Unified Base voor de "host" en afzonderlijke overeenkomst(en) voor Toegevoegde pakketten toegewezen op verschillende locaties
- In sommige gevallen, kunnen Overeenkomsten voor meerder landen een combinatie van gecentraliseerde en gedecentraliseerde overeenkomsten zijn

#### **Microsoft Unified uitbreiden naar andere locaties**

- De specifieke diensten en hun hoeveelheid, indien van toepassing, worden vermeld in de bijbehorende Werkopdracht per locatie.
- De diensten die hier beschreven worden kunnen geleverd worden op uw toegewezen locatie(s) overeenkomstig de Host- of downstream-werkopdracht.
- Afhankelijk van de dienst, kan deze worden beheerd of geleverd op de locatie van de host of downstream.

#### **Microsoft Unified Multi-Country Base**

- Het contract voor het Microsoft Unified Base-pakket zal gelden voor de locatie van de host.
- Service Delivery Management (Customer Success Management AKA CSAM) zal worden geleverd van op de locatie van de host
- Reactieve Diensten: In de vorm van Dienstverzoeken worden beheerd op de locatie van de host en zijn wereldwijd beschikbaar voor door toegewezen medewerkers van de klant met het contract.

#### **Extra pakketdiensten**

- Proactieve diensten in de vorm van Value Acceleration-diensten kunnen gekocht worden om te worden gebruikt door de host of downstream. De locaties waar ze geleverd worden zijn oplossings specifiek en kunnen extern of ter plaatse beschikbaar zijn. Specifieke levermogelijkheden moeten bevestigd worden voordat een contract voor Proactieve diensten afgesloten wordt.
- Alle Uitgebreide oplossingen kunnen worden aangeschaft voor gebruik bij de host of downstream. De locaties waar ze geleverd worden zijn oplossings specifiek en kunnen extern of ter plaatse beschikbaar zijn. Specifieke levermogelijkheden moeten bevestigd worden voordat een contract voor uitgebreide oplossingen afgesloten wordt.
- Leveringsbeheer: Ook Customer Success Account Manager (CSAM) genoemd, kan voor bepaalde locaties aan een contract toegevoegd worden. Specifieke kosten en locaties zullen bepaald worden tijdens uw contractonderhandelingen.
- Er kan een contract voor Incidentbeheer afgesloten worden voor de locaties van de host of downstream door middel van Extra pakketten. Specifieke kosten en locaties zullen bepaald worden tijdens uw contractonderhandelingen.

### **Aanvullende algemene voorwaarden voor meerdere landen**

- Ondersteuning ter plaatse, volgens tijdzone of plaatselijke taal, zal onderhevig zijn aan bepaalde contractuele vereisten en plaatselijke regelgevingsvereisten. Aanvullende contracten en kosten kunnen van toepassing zijn.
- Medewerkers van de klant op andere locatie kunnen deelnemen aan externe Proactieve diensten, gekocht op de locatie van de host of downstream, zoals opgegeven in het Werkorder. Valideer met het accountteam op aanwezigheid op afstand.
- Proactieve Credits kunnen alleen worden uitgewisseld tussen locaties van de host en downstream, die worden vermeld op een enkel Werkorder, uitwisselingen van het ene Werkorder naar een ander Werkorder kunnen niet verwerkt worden.
- Wisselkoersen worden berekend op basis van de huidige valuta en tarieven voor Proactieve credits op de betreffende Ondersteuningslocaties.
- Wisselkoersen die resulteren in fractionele Proactieve Credits worden naar boven afgerond tot op de dichtstbijzijnde eenheid.

### **Fiscale verplichtingen en vereisten**

- Klanten zullen verantwoordelijk zijn voor alle fiscale verplichtingen die voortvloeien uit de verdeling of uitwisseling van aangeschafte ondersteuningsdiensten tussen de Ondersteuningslocatie(s) van de Host en Downstream.
- Plaatselijke regelgevingsvereisten en belastingwetten kunnen afzonderlijke Werkorders vereisen, om naleving te verzekeren.
- Australië, Nieuw-Zeeland, India, China, Hong Kong, Taiwan, Macau, Japan, Korea zijn onderhevig aan plaatselijke vereisten en overeenkomsten voor meerder landen voor deze locaties moeten hun eigen Werkorder(s) hebben. Deze lijst is onderhevig aan wijzigingen, bespreek dit met uw accountteam tijdens uw contractonderhandelingen

### **Unified facturatie en verzending voor meerdere landen**

- De Split Invoicing-functie het mogelijk om transacties te verdelen over meerdere facturen op basis van verschillende criteria, zoals producttype, leveringsdatum of klantlocatie.
- De volgende verzoeken voor wijzigingen zullen leiden tot een contractaanpassing voor Factureren aan, Verzenden naar, Bedrijfsnaam of adreswijziging, Factuurbedrag en Factuurdatum.
- Wijzigingen van een overeenkomst voor meerdere landen kunnen leiden tot hogere kosten of beperkingen vanwege de hierboven beschreven omstandigheden.

## **2.7 Aanvullende algemene voorwaarden**

### **Voorwaarden en veronderstellingen voor Unified Support Services**

Unified Support-diensten worden geleverd op basis van de volgende voorwaarden en veronderstellingen:

- **Basispakket reactieve diensten:** Deze diensten worden vanop afstand geleverd op 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.
- **Taal van diensten:** 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.

- **Ondersteunde producten:** We bieden ondersteuning voor alle versie van commercieel uitgebrachte, algemeen verkrijgbare Microsoft-software en Online Services-producten die u hebt aangeschaft. Dit is gebaseerd op de aangegeven licentieverleningen en overeenkomsten en/of facturatieaccount-ID in Bijlage A van uw Werkopdracht en zijn geïdentificeerd in de Productvoorwaarden, nu en dan uitgegeven door Microsoft.
- **Pilots, Pre-release en Beta Products:** Support Services kunnen, nu en dat, aanbiedingen van preview-, beta- of andere pilot-diensten bevatten, aangeboden door Microsoft voor optionele evaluatie (elk een "Pilot"). Uw deelname aan Pilots is vrijwillig en wordt aan u geleverd onderhevig aan de Professional Services-voorwaarden binnen de Microsoft Product-voorwaarden die al zijn opgenomen in uw Overeenkomst en zijn onderhevig aan mogelijke aanvullende voorwaarden die gelden voor de Pilots. Niet alle Pilots zullen beschikbaar zijn op alle locaties.
- **Gebruik van diensten:** 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.
- **Planning van diensten:** De planning van diensten is afhankelijk van de beschikbaarheid van resources en workshops kunnen worden geannuleerd als het minimale aantal inschrijvingen niet wordt bereikt.
- **Toegang vanop afstand:** 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.
- **Klantgegevens:** 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.
- **Annulatiebeleid:** Als u een verzoek indient tot annulering van een eerder geplande dienst, moet dit ten minste 14 dagen vooraf gebeuren voor een volledige terugbetaling van de betreffende dienst, indien van toepassing. Voor annuleringen 6 tot 13 dagen van vooraf, worden 50% van de kosten van de dienst in rekening gebracht. Bij elke annulering 5 dagen of minder voor de geplande dienst zijn de volledige kosten (100%) van de dienst verschuldigd.
- **Aanvullende diensten:** Indien u aanvullende diensten aanschaft, is het mogelijk dat we de toevoeging van success and service delivery management vereisten om de uitvoering ervan mogelijk te maken. Mogelijk zijn niet alle aanvullende diensten beschikbaar in uw land. Neem contact op met uw Services Delivery-resource voor meer informatie.
- **Uitwisseling van diensten:** Als u een soort dienst hebt besteld en deze wilt ruilen voor een andere dienst, kunt u een equivalent aantal uren gebruiken voor een alternatieve dienst, indien beschikbaar en met instemming van delivery resource.
- **Toegang via code:** U gaat ermee akkoord dat de enige niet-Microsoft code die u ons verstrekt, uw code 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.

- **Reactieve Diensten:** Bij het aanbieden van reactieve diensten levert Microsoft geen code van welke aard 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.
- **Platformvereisten:** Er kunnen minimum platformvereisten gelden voor de aangeschafte diensten.
- **Dienstlevering:** 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:** Deze worden geleverd door GitHub, Inc., een volledige dochteronderneming van Microsoft Corporation. Niettegenstaande enige andersluidende bepaling in uw Werkopdracht, zullen de GitHub Privacyverklaring en het GitHub Addendum voor gegevensbescherming en de Beveiligingsbijlage van toepassing zijn op uw aankoop van GitHub ondersteuningsdiensten.
- **Gebruikerscommunicatie:** U stemt ermee in dat we informatie mogen sturen naar een geldig en actief e-mailadres van het bedrijf 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.
- **Opnames:** Alle opnames en gerelateerde zekerheid van diensten geleverd als Services Deliverables, zijn onderhevig aan de algemene voorwaarden van de heersende overeenkomst waaronder de diensten geleverd worden.

Door een uitnodiging om deel te nemen aan een opgenomen evenement te aanvaarden of door deel te nemen aan het opgenomen evenement: 1) Deelnemers gaan ermee akkoord om opgenomen te worden en dat de verzameling en bewaring van het opgenomen evenement onderhevig is aan de bepalingen en voorwaarden van het evenement; 2) Deelnemers gaan ermee akkoord dat hun naam, e-mailadres, ingezonden vragen en/of telefoonnummer door andere deelnemers bekeken kunnen worden; en 3) Deelnemers gaan ermee akkoord dat de opname met werknemers en vertegenwoordigers van Microsoft gedeeld kan worden.

Tenzij zoals expliciet opgenomen in de beheersovereenkomst, mag u geen informatie van het opgenomen evenement aanpassen, kopiëren, verdelen, verzenden, weergeven, uitvoeren, reproduceren, publiceren, licentiëren, afgeleide werken ervan creëren, overdragen of verkopen.

De Services Deliverables mogen redelijkerwijs gedeeld worden met uw organisatie, onderhevig aan de bepalingen en voorwaarden van de Services Deliverables en zijn niet bedoeld om uw eigen organisatorische opleidingsprogramma's te vervangen. U zult naar eigen denken bepalen wanneer de Services Deliverables gebruikt zullen worden en verantwoordelijk zijn voor naleving van alle wetten, regelgeving of standaarden. U zult alle risico's aanvaarden gekoppeld aan de implementatie of reproductie van de Services Deliverables, met inbegrip van vertrouwelijkheidsverplichtingen, informatie die uit de context gehaald wordt of de informatie die op ongepaste manier gedeeld wordt. De Services Deliverables worden verstrekt "zoals ze zijn" en "met alle fouten" op het moment van levering en Microsoft geen garanties, expliciet of impliciet.

- **Aanvullende voorwaarden en veronderstellingen:** Deze zijn mogelijk opgenomen in relevante Bijlagen.

## 2.8 Uw verantwoordelijkheden

### Uw verantwoordelijkheden:

Naast deze uiteengezet in mogelijke geldende voorstellingen, hebt u de volgende verantwoordelijkheden. Deze niet nakomen kan leiden tot vertragingen van de dienstverlening:

- **Beheerder ondersteuningsdiensten:** U zult een beheerder van ondersteuningsdiensten benoemen die uw team zal leiden en alle ondersteuningsactiviteiten zal beheren, met inbegrip van de interne processen voor het naar ons verzenden van ondersteuningsverzoeken.
- **Ondersteuningsdiensten in meerdere landen:** Als u Ondersteuningsdiensten in meerdere landen aanschaf, zult u een beheerder voor ondersteuningsdiensten benoemen voor uw Host-ondersteuningslocatie. Deze persoon zal leiding geven aan uw lokaal team en alle lokale ondersteuningsactiviteiten beheren, met inbegrip van de interne processen voor het naar ons verzenden van ondersteuningsverzoeken. U moet mogelijk ok een beheerder voor ondersteuningsdiensten benoemen op andere ondersteuningslocaties.
- **Contactpersonen voor reactieve ondersteuning:** U kunt, zoals nodig, contactpersonen voor reactieve ondersteuning benoemen die ondersteuningsverzoeken zullen opstellen via de Microsoft support-website of telefonisch. Cloudbeheerders voor uw cloudgebaseerde diensten kunnen ook ondersteuningsverzoeken verzenden via de betreffende ondersteuningsportalen.
- **Online ondersteuningsverzoeken voor diensten:** Cloudbeheerders moeten ondersteuningsverzoeken voor online diensten verzenden via het gepaste portaal voor ondersteuning van online diensten.
- **Indiening van dienstverzoek:** Bij het indienen van een dienstverzoek, moeten uw contactpersonen voor reactieve ondersteuning een basisbegrip van het probleem hebben en de mogelijkheid hebben om het te reproduceren. Dit zal Microsoft helpen bij de diagnose en triage van het probleem. 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.
- **Bepaling en oplossing van het probleem:** 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. Deze activiteiten omvatten 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.
- **Planning van diensten:** U gaat ermee akkoord om met ons samen te werken voor het plannen van het gebruik van diensten, op basis van de diensten die u aangeschaft hebt.
- **Updates contactpersonen:** U gaat ermee akkoord dat u ons op de hoogte brengt van wijzigingen van de in uw Werkopdracht benoemde contactpersonen.
- **Gegevensbeheer:** 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 moet ook de noodzakelijke procedures implementeren om de integriteit en veiligheid van uw software en gegevens te verzekeren.

- **Feedback:** Waar mogelijk, gaat u ermee akkoord om deel te nemen aan klanttevredenheidsenquêtes die we mogelijk periodiek organiseren met betrekking tot de diensten.
- **Kosten:** U bent verantwoordelijk voor eventuele reis- en verblijfskosten van uw werknemers en opdrachtnemers.
- **Aanvullende verantwoordelijkheden:** De resource die uw dienst levert, kan u vragen om aanvullende verantwoordelijkheden op te nemen, specifiek voor de dienst die u hebt aangeschaft.
- **Clouddiensten:** 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.
- **Verzoeken voor proactieve diensten:** U gaat ermee akkoord verzoeken voor proactieve diensten en uitgebreide oplossingen, samen met de benodigde of toepasselijke gegevens ten minste 60 dagen voor de datum van afloop van de toepasselijke Werkopdracht in.
- **Toegang:** U gaat ermee akkoord om ons onsite service delivery-team te voorzien van een redelijke kantoorruimte, toegang tot telefoon en een snelle internetverbinding en toegang tot uw interne systemen en diagnostische hulpmiddelen, zoals van toepassing.

## Bijlage A: Tabellen met probleemniveaus

Deze bijlage bevat een reeks tabellen die een visuele weergave geven van soorten problemen en probleemniveaus. Merk op dat deze grafieken een aanvulling zijn en bedoeld zijn om aanvullende inzichten in de probleemniveaus van incidenten te leveren. Ze moeten worden gebruikt met de hoofdtekst voor een uitgebreid begrip van het onderwerp.

### Reactieve ondersteuning – Probleemniveaus incidenten

Voor ondersteuning bij probleemoplossing, bekijk de probleemniveaus in onderstaande tabel:

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
<b>Probleemniveau B</b>	Eerste reactie op oproep binnen twee uur	Toewijzing van voldoende resources voor afstemming op inspanningen van Microsoft
Gematigde invloed op bedrijf:		
Gematigd verlies of belemmering van diensten,		

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<p>maar het werk kan redelijkerwijs worden voortgezet, al is het belemmerd</p> <p>Vereist aandacht binnen twee kantooruren<sup>4</sup></p>	<p>Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week<sup>3</sup></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>
<p><sup>1</sup> De vermelde reactietijd voor uw Azure componenten heeft geen betrekking op Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services of Billing &amp; Subscription Management.</p> <p><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.</p> <p><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.</p> <p><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.</p>		

## Bedrijfskritische diensten voor Azure Platform en Bedrijfskritische diensten voor Azure Platform Plus – Probleemniveaus van incidenten

Voor ondersteuning bij probleemoplossing, bekijk de situaties in onderstaande tabel:

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</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</p>	<p>Melding telefonisch of via de website</p> <p>Kennisgeving aan uw senior executives, zoals door ons gevraagd</p> <p>Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende</p>

Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
niet redelijkerwijs worden voortgezet  Vereist aandacht binnen 15 minuten	Senior Incident Manager <sup>2</sup> automatisch toegewezen  Snelle doorverwijzing binnen Microsoft naar operationele teams voor clouddiensten  Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig	inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>1</sup>  Snelle toegang en reactie
<b>Probleemniveau A</b>  Kritisch bedrijfssysteem aangetast:  Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten		

<sup>1</sup> Microsoft moet mogelijk het probleemniveau naar beneden bijstellen indien U niet in staat bent adequate resources of reacties te geven die Microsoft toelaten verdere probleemoplossing te bieden

<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.

### Bedrijfskritische diensten voor Azure Events – Probleemniveaus van incidenten

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
<b>Probleemniveau 1</b>  Kritisch bedrijfssysteem uitgevallen:  Bedrijf loopt risico. Volledig verlies van een kritische toepassing of oplossing  Uitval van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet  Vereist aandacht binnen 15 minuten	Eerste reactie op oproep binnen 15 minuten of minder en snelle escalatie binnen Microsoft <sup>2</sup>  Critical situation resource aangewezen binnen 30 minuten of minder.  Continue 24x7 inspanning <sup>1</sup>  Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft en snelle escalatie binnen Microsoft naar productteams	Kennisgeving aan uw senior executives, zoals door ons gevraagd  Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>1</sup>  Snelle toegang en reactie

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

<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.

## Bedrijfskritische diensten voor Microsoft Security Cloud – Probleemniveaus van incidenten

Voor ondersteuning bij probleemoplossing, bekijk de situaties in onderstaande tabel:

Bedrijfskritische diensten voor probleemniveau en situatie van Microsoft Security Cloud	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<b>Probleemniveau 1</b> Kritisch bedrijfssysteem uitgevallen: Bedrijf loopt risico. Volledig verlies van een kritische toepassing of oplossing. Vereist onmiddellijke aandacht	Initiële responstijd Responstijd binnen 15 minuten of minder Customer Services Support (CSS) deskundige technici op het vlak van beveiliging Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>1</sup>	Kennisgeving aan uw senior executives, zoals door ons gevraagd Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>1</sup> Snelle toegang en reactie
<b>Probleemniveau A</b> Kritisch bedrijfssysteem aangetast: Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten Vereist aandacht binnen 15 minuten	Mogelijkheid om de Security Engineers in te schakelen zoals nodig Kennisgeving aan onze senior executives, zoals vereist	Melding telefonisch of via de website Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>1</sup>

		Snelle toegang en reactie Melding telefonisch of via de website
--	--	--------------------------------------------------------------------

<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 Ondersteuningsdiensten voor probleemoplossing zijn alleen beschikbaar in het Engels.

## Rapid Response – Probleemniveaus incidenten

Voor ondersteuning bij probleemoplossing, bekijk de situaties in onderstaande tabel:

Rapid Response Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Verwachte reactie van u
<b>Probleemniveau 1</b>  Kritisch bedrijfssysteem uitgevallen:  Bedrijf loopt risico. Volledig verlies van een kritische toepassing of oplossing  Uitval van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet  Vereist aandacht binnen 15 minuten	Eerste reactie op oproep binnen 15 minuten of minder  Continue 24x7 inspanning <sup>1</sup>  Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft <sup>2</sup>  Snelle doorverwijzing binnen Microsoft naar operationele teams voor clouddiensten  Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig	Kennisgeving aan uw senior executives, zoals door ons gevraagd  Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>1</sup>  Snelle toegang en reactie
<b>Probleemniveau A</b>  Kritisch bedrijfssysteem aangetast:  Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten		

<sup>1</sup> Microsoft moet mogelijk het probleemniveau naar beneden bijstellen indien U niet in staat bent adequate resources of reacties te geven die Microsoft toelaten verdere probleemoplossing te bieden

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

## Unified Enhanced Response - Probleemniveaus incidenten

Voor ondersteuning bij probleemoplossing, bekijk de probleemniveaus in onderstaande tabel:

Unified Enhanced Response 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 30 minuten of minder	Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>3</sup>
Vereist onmiddellijke aandacht	Senior Incident Manager <sup>2</sup> automatisch toegewezen	Snelle toegang en reactie
	Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>3</sup>	Melding telefonisch of via de website
	Snelle doorsluiting binnen Microsoft naar productteams	
	Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig	
<b>Probleemniveau A</b>	Eerste reactie op oproep binnen 30 minuten of minder	Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>3</sup>
Kritisch bedrijfssysteem aangetast:	Senior Incident Manager automatisch <sup>2</sup> toegewezen	
Aanzienlijk verlies of belemmering van diensten	Doorlopende inspanning, 24 uur per dag, 7 dagen per week <sup>3</sup>	Snelle toegang en reactie
Vereist aandacht binnen 30 minuten		Melding telefonisch of via de website

<sup>1</sup> De vermelde reactietijd voor Azure-componenten van de klant 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> Microsoft moet mogelijk het probleemniveau naar beneden bijstellen indien U niet in staat bent adequate resources of reacties te geven die Microsoft toelaten verdere probleemoplossing te bieden.

## Bijlage B: Succesbeheerdiensten

Deze bijlage bevat een reeks tabellen die een visuele weergave geven van de pijlers, activiteiten en resultaten van de Succesbeheerdiensten.

### Succesbeheerdiensten

- Succesbeheerdiensten zijn inbegrepen in uw overeenkomst, tenzij hierin of in uw Werkopdracht anders aangegeven wordt.
- Succesbeheerdiensten worden digitaal en of door de klantsuccesaccountbeheerders geleverd.
- Deze resources kunnen op afstand werken of onsite op uw locatie en zullen met u samenwerken om de volgende activiteiten uit te voeren:

Pijlers	Activiteiten	Beschrijving activiteit
<p><b>Gezondheidsoplossing:</b> Het doel is om u te helpen om het meeste te halen uit uw Microsoft-cloudinvesteringen door te verzekeren dat ze gezond, geoptimaliseerd en weerbaar zijn. Via ons Customer Health Program Management, kunnen we met u samenwerken voor het plannen en implementeren van acties en aanbevelingen die de operationele gezondheid van uw Microsoft-cloudoplossingen zullen verbeteren.</p> <p>We kunnen onze Problem Management-deskundigheid gebruiken om te helpen om terugkerende problemen die uw cloudprestaties en -betrouwbaarheid beïnvloeden te identificeren. We zullen u ook helpen bij Disaster Preparedness door regelmatig activiteiten uit te voeren om u te helpen voorbereiden op grote incidenten en uitvallen die uw bedrijfsactiviteiten kunnen verstoren.</p> <p>Bovendien stellen we voor om ons te betrekken bij het evalueren van uw weerbaarheid en beveiliging om u te helpen bij het identificeren en aanpakken van mogelijkheden om de weerbaarheid en veiligheid van uw kritieke bedrijfsfuncties die vertrouwen op de cloud te verbeteren.</p>	Customer Health Program Management	De klantgezondheid verbeteren en versnellen door de aandacht te richten op vereenvoudiging en operationele uitmuntendheid.
	Probleembeheer	Identificeren van en reageren op kritieke problemen, opmaken en/of genereren van inzichten van aanbevolen gepast herstel
	Proactieve weerbaarheid	Weerbaarheid verhogen zoals in de mogelijkheid van een systeem of te weerstaan aan storingen en snel te herstellen, met een minimum aan impact voor klanten en bedrijfsresultaten
	Proactieve veiligheid	Verbeteren van de veiligheid en naleving via de implementatie van Microsoft-veiligheidsoplossingen.
	Voorbereidheid op rampen	Verzekeren dat klanten zijn voorbereid op een crisis en het Microsoft-team organiseren
<p><b>Adoptie &amp; Planning:</b> We helpen u bij het organiseren en afstemmen van de juiste resources voor het plannen en implementeren van cloudtechnologieën die uw organisatie transformeren. We bieden succesprogrammabeheerdiensten die u helpen om uw technologische en bedrijfsdoelstellingen te bereiken. We helpen u om de implementatie, adoptie en waarderealiserings van uw Microsoft-cloudtechnologieën te versnellen.</p> <p>We helpen u ook bij het verbeteren van de gezondheid van uw Microsoft-cloudinvesteringen via gezondheidsprogrammabeheerdiensten voor klanten. We</p>	Succesprogrammabeheer	Relatiebeheer en voortdurende orkestratie van lopende accountplanning, afstemming en validatie van klantresultaten/-waarde zoals opgesteld in de klantsuccesplannen.
	Technologie-optimalisatie	Maximaliseren van de investeringen van de klant via cloudoptimalisatie

## Unified Enterprise Support Services Description

<p>helpen u bij het identificeren van mogelijkheden om uw cloud- en softwarekosten te verlagen via technologie-optimalisatiediensten.</p> <p>We houden u op de hoogte van belangrijke updates van producten, beveiliging, diensten en functies via technologie- en beveiligingsupdates. We begeleiden u en helpen u bij het oplossen van technologie op het einde van de levensduur via levensduurbeheerdiensten.</p>	Technologie- & Beveiligingsupdates	Cloudinvesteringen en infrastructuur worden voortdurend bijgewerkt naar de laatst vrijgegeven updates
	Levenscyclusbeheerdiensten	Verzekeren dat klanten een actueel levenscyclusbeheerplan hebben
<p><b>Partnerschap leidinggevenden:</b> We werken met u samen als partners, delen de verantwoordelijkheid en opbrengsten van uw Microsoft-investeringen. We bouwen sterke banden tussen uw en onze leidinggevenden, zodat we uw doelen kunnen begrijpen en uw succesprogramma's kunnen ondersteunen. We bieden diensten die u helpen bij het plannen en behalen van specifieke resultaten, door middel van het gebruiken van Microsoft-cloudtechnologieën. We helpen u om sneller van start te gaan en sneller te werken, het meeste uit uw cloudoplossingen te halen en meer waarde van Microsoft te krijgen.</p>	Klantrelatiebeheer	Vlotte succesvolle relatie tussen de klant en Microsoft

© 2025 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.