Microsoft Enterprise Services

Beschrijving van Ondersteunings- en Adviesdiensten

2017 november

Inhoud

1 Over dit document 2
2 Professionele Diensten van Microsoft 3
2.1 Planningsdiensten 3
2.2 Implementatiediensten 3
2.3 Onderhoudsdiensten 3
2.4 Optimalisatiediensten 3
2.5 Educatiediensten 3
3 Adviesdiensten 4
3.1 Wijze van aanschaf 4
3.2 Adviesdiensten op maat 4
3.3 Adviesdienstenpakket 5
3.4 Beschrijving van diensten 5
3.4.1 Planningsdiensten 5
3.4.2 Implementatiediensten 7
3.4.3 Optimalisatiediensten 7
3.5 Uitsluitingen en beperkingen 8
3.6 Uw verantwoordelijkheden 8
4 Ondersteuningsdiensten 10
4.1 Ondersteuning aanschaffen 10
4.2 Beschrijving van diensten 11
4.2.1 Proactieve diensten 11
4.2.2 Reactieve diensten 16
4.2.3 Service Delivery Management 20
4.3 Uitgebreide diensten en oplossingen 23
4.3.1 Designated Support Engineering 24
4.3.2 Rapid Response 25
4.3.3 Aangepaste Ondersteuning 26
4.3.4 Developer Support 28
4.3.5 Support for Mission Critical 29
4.4 Aanvullende voorwaarden 29
4.5 Uw verantwoordelijkheden 30

1 Over dit document

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

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

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

2 Professionele Diensten van Microsoft

2.1 Planningsdiensten

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

2.2 Implementatiediensten

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

2.3 Onderhoudsdiensten

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

2.4 Optimalisatiediensten

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

2.5 Educatiediensten

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

3 Adviesdiensten

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

3.1 Wijze van aanschaf

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

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

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

3.2 Adviesdiensten op maat

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

Toepassingen en infrastructuur – Cloudcomputing is fundamenteel voor het realiseren van de digitale transformatie binnen een organisatie. De moderne toepassingsdiensten van Microsoft helpen u sneller rendement te realiseren, verlaagt het risico dat is verbonden aan de modernisering en integratie van toepassingen en maakt gebruik van de mogelijkheden van de cloud om klanten aan te spreken via meerdere kanalen en op elk apparaat. Door middel van oplossingen voor cloudproductiviteit helpen we organisaties bij het plannen, implementeren en bouwen van ervaringen ter verbetering van de communicatie en samenwerking, en het versterken van de relatie met klanten om zakelijke inzichten te verkrijgen, waardoor organisaties optimaal rendement kunnen halen uit hun investering in Office 365.

Data en kunstmatige intelligentie (AI) – Voor moderne bedrijven is het vermogen data om te zetten in AI van cruciaal belang om een voorsprong te verkrijgen op de concurrentie. De Business Insights-oplossingen van Microsoft helpen ontwikkelaars en organisaties om AI-gericht te worden door het bieden van een uitgebreid overzicht voor het ontwerpen, implementeren en ondersteunen van oplossingen voor zakelijke en IT-organisaties die inzicht in data verschaffen met behulp van producten als Azure Database Power BI, Office en SQL Server.

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

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

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

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

Onze adviesdiensten voor Devices and Mobility stellen ondernemers en IT-managers in staat enterprise-brede strategieën voor mobiliteit en apparaatbeheer te ontwikkelen en te implementeren die een diepere, nauwere band met werknemers en klanten mogelijk maken. Verder worden bij de Datacenter and Cloud Infrastructure Services technologie, mensen en processen geïntegreerd om IT te helpen bij het transformeren van hun datacenters tot strategische bedrijfsmiddelen, toegesneden op hun specifieke zakelijke behoeften. Naast

Security and Identity Services bieden we tevens strategieën en oplossingen om de IT-infrastructuur, toepassingen en gegevens van klanten te beschermen tegen interne en externe bedreigingen.

3.3 Adviesdienstenpakket

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

3.4 Beschrijving van diensten

3.4.1 Planningsdiensten

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

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

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

Daarnaast zijn de volgende opdrachtpakketten voor Digitale Adviesdiensten beschikbaar:

- **Business-ready digitale adviespakketten:** diensten onder leiding van een digitale adviseur en ondersteund door het Microsoft Services Delivery Team die een vooraf bepaald zakelijk resultaat oplevert voor klanten die een oplossing vereisen die is gericht op technologie en platform (cloud, mobiliteit, productiviteit).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **SQL Server Deployment Planning Services (SSDPS):** diensten zijn beschikbaar in meerdaagse dienstverlening, met name gericht op activiteiten als het uitvoeren van een upgrade naar SQL Server, implementeren van SQL Server Business Intelligence en migratie naar SQL Server.

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

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

3.4.2 Implementatiediensten

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

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

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

3.4.3 Optimalisatiediensten

- **Adoptiediensten:** 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. Adoptiediensten kunnen een of meer van de volgende onderdelen bevatten:

  Workshop Adoptiescenario: tweedaagse adoptieworkshop op afstand of op locatie waarin aanbevolen werkwijzen worden gedemonstreerd voor het bevorderen van de adoptie voor een specifieke werklast voor online diensten. Workshops zijn beschikbaar in open vorm per deelnemer, of in gesloten vorm speciaal voor uw organisatie, zoals gespecificeerd in uw Werkopdracht. Workshops mogen alleen worden opgenomen met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Microsoft.

  Adoptiediagnostiek: evaluatie van de gereedheid van organisaties, met een beoordeling van de mate van ontwikkeling van uw bestaande vermogens voor wijzigingenbeheer. Deze driedaagse evaluatie op afstand van de gereedheid van de organisatie resulteert in een rapport van de mate van ontwikkeling van de vermogens, alsmede aanbevelingen voor verbetering.

Controle verbeterd gebruik: biedt een raamwerk, benadering en belangrijke indicatoren om de huidige gebruikstoestand te bepalen, te zoeken naar mogelijkheden voor verbetering om de adoptie te bevorderen en te monitoren, en meer waarde uit Microsoft-clouddiensten te realiseren.

Adoptiewaardeplanning, Scorekaart zakelijk resultaat en Controle verbeterd gebruik: assistentie bij het bepalen van de zakelijke voordelen van de adoptie van online diensten van Microsoft en meting van de zakelijke voordelen met behulp van een driemaandelijkse scorekaart en een set gebruiksdashboards voor maandelijkse evaluaties.

Evergreen Readiness: maandelijkse evaluatie van aankomende veranderingen in online diensten en roadmap voor de uitlijning en optimalisatie van adoptie en voorbereiding op veranderingen.

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

Beveiligingsdiensten: het portfolio van beveiligingsoplossingen van Microsoft omvat vier aandachtsgebieden: cloudbeveiliging en identiteit, mobiliteit, uitgebreide gegevensbescherming en infrastructuurbeveiliging. Beveiligingsdiensten helpen klanten te begrijpen hoe ze hun IT-infrastructuur, toepassingen en gegevens kunnen beschermen tegen interne en externe bedreigingen.

3.5 Uitsluitingen en beperkingen

Onze dienstverlening is gebaseerd op de volgende uitsluitingen en beperkingen:

- Digitale Adviesdiensten bestaan uitsluitend uit advies en begeleiding met betrekking tot uw implementatie en gebruik van Microsoft-technologieën.
- Productlicenties zijn niet inbegrepen in de adviesdiensten en moeten apart worden aangeschaft.
- Digitale Adviesdiensten omvatten geen productimplementatie, probleemoplossing, break-fix ondersteuning, beoordeling van broncode die niet het eigendom van Microsoft is, of technisch en architectonisch overleg buiten de hierboven beschreven diensten.
- Voor broncode die niet het eigendom van Microsoft is, zijn onze diensten slechts beperkt tot analyse van binaire data, zoals een ‘process dump’ of ‘network monitor trace’.
- Waar een bezoek van Microsoft-architecten of leden van het Service Delivery Team op locatie is overeengekomen en niet is vooruitbetaald, worden redelijke reis- en verblijfskosten aan u in rekening gebracht.

3.6 Uw verantwoordelijkheden

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

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

4 Ondersteuningsdiensten

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

- Proactieve diensten voor het onderhouden en verbeteren van de conditie van de infrastructuur en operationele activiteiten van uw IT.
- Service Delivery Management om planning en implementatie te faciliteren.
- Geprioriteerde 24x7 diensten voor probleemoplossing met een snelle respons om de downtime te minimaliseren.

4.1 Ondersteuning aanschaffen

Ondersteuningsdiensten zijn verkrijgbaar als basispakket (aangeduid als Core, Advanced en Performance Support) of als aanvullende dienst in het kader van een bestaande Ondersteuningsovereenkomst op grond van een Werkopdracht voor Enterprise-diensten, zoals hieronder beschreven.

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

4.2 Beschrijving van diensten

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

4.2.1 Proactieve diensten

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

Planningsdiensten

Planningsdiensten	Pakket		
	C	A	P
Proof of Concept		+	+

+ *- Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.*

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

Implementatiediensten

Implementatiediensten	Pakket		
	C	A	P
Onboarding Services		+	+

+ *- Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.*

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

Onderhoudsdiensten

Onderhoudsdiensten	Pakket		
	C	A	P
On-demand Assessment	✓	✓	✓
Root Cause Analysis	+	+	+

Onderhoudsdiensten	Pakket		
	C	A	P
Assessment Program		+	+
Health Check		+	+
Offline Assessment		+	+
Proactive Monitoring		+	+
Proactive Operations Programs (POP)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus)		+	+

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

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

Root Cause Analysis: indien daar uitdrukkelijk om wordt gevraagd voordat een incident wordt afgehandeld, voeren we een gestructureerde analyse uit van mogelijke oorzaken van een enkel technisch probleem met een van de ondersteunde technologieën, 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. Voor Root Cause Analysis kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

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

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

- **Offline Assessment:** een geautomatiseerde evaluatie van uw implementatie van Microsoft-technologie, waarbij gegevens op afstand worden verzameld, of door een technicus van Microsoft op uw locatie. De verzamelde gegevens worden geanalyseerd door Microsoft met behulp van tools op locatie en wij leveren u een rapport met onze bevindingen en aanbevelingen voor herstel.
- **Proactive Monitoring:** levering van hulpmiddelen voor het monitoren van technische activiteiten en aanbevelingen voor het afstemmen van uw beheerprocessen voor serverincidenten. Deze dienst helpt u bij het opstellen van incidentmatrices, het uitvoeren van evaluaties van belangrijke incidenten en het maken van een ontwerp voor een vast technisch team.
- **Proactive Operations Programs (POP):** een evaluatie met uw personeel van uw planning, ontwerp, implementatie of operationele processen ten opzichte van de door Microsoft aanbevolen werkwijze. Deze evaluatie wordt op locatie of op afstand uitgevoerd door een ondersteuningsmedewerker van Microsoft.
- **Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service):** een geautomatiseerde evaluatie van de implementatie van uw Microsoft-technologie, waarbij gegevens op afstand worden verzameld. De verzamelde gegevens worden geanalyseerd door Microsoft om een bevindingenrapport op te stellen met aanbevelingen voor herstel.
- **Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus):** RAP as a Service wordt aangeboden en wordt opgevolgd door een op maat gemaakte systeemoptimalisatieworkshop op uw locatie, van maximaal twee dagen, die is gericht op herstelplanning en kennisoverdracht.

Optimalisatiediensten

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

+ *- Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.*

- **Adoptiediensten:** adoptieondersteuningsdiensten omvatten een reeks diensten om u te helpen bij het evalueren van het vermogen van uw organisatie om veranderingen in verband met uw aankoop van Microsoft-technologie in goede banen te leiden, te bewaken en te optimaliseren. Adoptiediensten kunnen een of meer van de volgende onderdelen bevatten:

- **Workshop Adoptiescenario:** tweedaagse adoptieworkshop op afstand of op locatie waarin aanbevolen werkwijzen worden gedemonstreerd voor het bevorderen van de adoptie voor een specifieke werklast voor online diensten. Workshops zijn beschikbaar in open vorm per deelnemer, of in gesloten vorm speciaal voor uw organisatie, zoals gespecificeerd in uw Werkopdracht. Workshops mogen alleen worden opgenomen met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Microsoft.

- **Adoptiediagnostiek:** evaluatie van de gereedheid van organisaties, met een beoordeling van de mate van ontwikkeling van uw bestaande vermogens voor wijzigingenbeheer. Deze driedaagse evaluatie op afstand van de gereedheid van de organisatie resulteert in een rapport van de mate van ontwikkeling van de vermogens, alsmede aanbevelingen voor verbetering.

- **Controle verbeterd gebruik:** biedt een raamwerk, benadering en belangrijke indicatoren om de huidige gebruikstoestand te bepalen, te zoeken naar mogelijkheden voor verbetering om de adoptie te bevorderen en te monitoren, en meer waarde uit Microsoft-clouddiensten te realiseren.

- **Adoptiewaardeplanning, Scorekaart zakelijk resultaat en Controle verbeterd gebruik:** assistentie bij het bepalen van de zakelijke voordelen van de adoptie van online diensten van Microsoft en meting van de zakelijke voordelen met behulp van een driemaandelijkse scorekaart en een set gebruiksdashboards voor maandelijkse evaluaties.

- **Evergreen Readiness:** maandelijkse evaluatie van aankomende veranderingen in online diensten en roadmap voor de uitlijning en optimalisatie van adoptie en voorbereiding op veranderingen.

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

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

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

- **IT Services Management:** een reeks diensten die zijn opgezet om u te helpen bij het verder ontwikkelen van uw bestaande IT-omgeving met behulp van een moderne benadering van het dienstenbeheer ter verbetering van innovatie, flexibiliteit, kwaliteit en operationele kosten. Modern IT Service Management kan worden geleverd in de vorm van adviessessies of workshops, op afstand of op locatie, om ervoor te zorgen dat uw processen voor monitoring, incidentenbeheer of de servicedesk zijn geoptimaliseerd voor het beheren van de dynamiek van clouddiensten bij het overzetten van een toepassing of dienst naar de cloud.

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

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

- **Beveiligingsdiensten:** het portfolio van beveiligingsoplossingen van Microsoft omvat vier aandachtsgebieden: cloudbeveiliging en identiteit, mobiliteit, uitgebreide gegevensbescherming en infrastructuurbeveiliging. Beveiligingsdiensten helpen klanten te begrijpen hoe ze hun IT-infrastructuur, toepassingen en gegevens kunnen beschermen tegen interne en externe bedreigingen.

Educatiediensten

Typen Educatiediensten	Pakket		
	C	A	P
On-demand Education	✓	✓	✓
Webcasts		✓	✓
Chalk Talks		+	+
Workshops		+	+

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

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

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

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

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

Aangepaste Proactieve diensten

Aangepaste Proactieve diensten	Pakket		
	C	A	P
Proactieve Credits	+	+	+
Aangepaste Proactieve diensten (Onderhouds-, Optimalisatie- en Educatiediensten)		+	+

+ *- Aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.*

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

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

4.2.2 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.

Reactieve diensten	Pakket		
	C	A	P
Advisory Support	✓	✓	✓
Problem Resolution Support	✓	✓	✓
Escalation Management	✓	✓	✓
Extended Hotfix Support		✓	✓
Onsite Support		+	+

✓ *- Inbegrepen als onderdeel van het Basispakket.*
+ *= Dit is een aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.*

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

wordt verkleind. Architectuur, oplossingsontwikkeling en aanpassingsscenario's vallen buiten de reikwijdte van deze Adviesdiensten.

Problem Resolution Support: deze assistentie bij problemen met specifieke symptomen die zijn opgetreden bij het gebruik van Microsoft-producten omvat het oplossen van een specifiek probleem, foutbericht of functionaliteit die niet werkt zoals de bedoeling is bij Microsoft-producten. Incidenten kunnen telefonisch of via het web worden geïnitieerd. Definities van het ernstniveau en de door Microsoft geschatte eerste reactietijden worden in detail beschreven de onderstaande reactietijdentabellen.

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

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

Reactie op incidenten bij Core Support

Core Support	Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Uw verwachte reactie
Normale invloed op bedrijf	• Gematigd verlies of belemmering van diensten, maar het werk kan redelijkerwijs worden voortgezet, al is het belemmerd • Vereist aandacht binnen acht uur	• Eerste reactie op oproep binnen acht uur tijdens kantooruren[1] • Inspanning alleen tijdens kantooruren[1] • 24x7 inspanning op aanvraag[2]	• Accurate gegevens contactpersoon over de case owner • Reactie binnen 24 uur • Indien 24x7 inspanning is aangevraagd, dient u de benodigde resources toe te wijzen om de 24x7 inspanning te ondersteunen[2]
Kritieke invloed op het bedrijf	• Uitval van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet • Vereist aandacht binnen één uur	• Eerste reactie op oproep binnen één uur • Continue 24x7 inspanning[2]	• Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende 24x7 inspanning[2]

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

[2] Het kan nodig zijn om het probleemniveau van 24x7 naar beneden bij te stellen indien u niet in staat bent adequate resources of reacties te geven die ons in staat stellen doorlopende probleemoplossingsinspanningen te leveren.

Reactie op incidenten bij Advanced Support

Advanced Support	Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Uw verwachte reactie
Normale invloed op bedrijf	• Gematigd verlies of belemmering van diensten, maar het werk kan redelijkerwijs worden voortgezet, al is het belemmerd • Vereist aandacht binnen vier uur	• Eerste reactie op oproep binnen vier uur tijdens kantooruren[1] • Inspanning alleen tijdens kantooruren[1] • 24x7 inspanning op aanvraag[2]	• Accurate gegevens contactpersoon over de case owner • Reactie binnen 24 uur • Indien 24x7 inspanning is aangevraagd, dient u de benodigde resources toe te wijzen om de 24x7 inspanning te ondersteunen[2]
Kritieke invloed op het bedrijf	• Uitval van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet • Vereist aandacht binnen één uur	• Eerste reactie op oproep binnen één uur • Critical Situation Manager aangewezen na 4 uur • Continue 24x7 inspanning[2]	• Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende 24x7 inspanning[2] • Toegang en reactie van change control instantie binnen vier kantooruren

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

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

Reactie op incidenten bij Performance Support

Performance Support	Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Uw verwachte reactie
Normale invloed op bedrijf	• Gematigd verlies of belemmering van diensten, maar het werk kan redelijkerwijs	• Eerste reactie op oproep binnen vier uur tijdens kantooruren[1]	• Indien 24x7 inspanning is aangevraagd, dient u de benodigde resources toe te

Performance Support	Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Uw verwachte reactie
	worden voortgezet, al is het belemmerd • Vereist aandacht binnen vier uur	• Inspanning alleen tijdens kantooruren[1] • 24x7 inspanning op verzoek[2]	wijzen om de 24x7 inspanning te ondersteunen[2]
Kritieke invloed op het bedrijf	• Uitval van een essentieel bedrijfsproces en het werk kan niet redelijkerwijs worden voortgezet • Vereist aandacht binnen 30 minuten	• Eerste reactie op oproep binnen 30 minuten • Critical Situation Manager aangewezen binnen 30 minuten • Resources ter plaatse bij u, na 24 uur, met overeenstemming van klant • Continue 24x7 inspanning[2] • Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft en snelle escalatie binnen Microsoft naar productteams[3] • Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig	• Passende communicatie met uw senior executives, indien door ons gevraagd • Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende 24x7 inspanning[2] • Snelle toegang en reactie

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

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

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

Escalation Management: escalatie biedt toezicht bij ondersteuningsincidenten om te zorgen voor een tijdige oplossing en hoge kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Hieronder worden de geleverde Escalation Management-diensten vermeld voor de corresponderende Basispakketondersteuning:

Core Support: voor incidenten met standaard of kritieke impact op het bedrijf, is de dienst beschikbaar op aanvraag van de klant tijdens kantooruren in gebundelde dienstverleningsresources. Deze resources bieden ook escalatie-updates, als daarom wordt verzocht.

Advanced en Performance Support: voor incidenten met standaard impact op het bedrijf, is de dienst beschikbaar op aanvraag van de klant tijdens kantooruren aan de gebundelde dienstverleningsresource die op aanvraag ook escalatie-updates kan verstrekken.

Bij incidenten met een kritieke impact op het bedrijf, wordt automatisch een uitgebreid escalatieproces uitgevoerd. Dit proces wordt bij Advanced Support na vier uur en bij Performance Support onmiddellijk in gang gezet, indien de normale bedrijfsfunctie niet is hersteld nadat een ernstniveau is toegekend aan het probleem. Er wordt dan een Critical Situation Manager toegewezen aan het probleem. Deze is verantwoordelijk voor het toezien op de voortdurende technische voortgang met betrekking tot het probleem en het op de hoogte houden van u door middel van statusupdates en een actieplan.

Extended Hotfix Support: Extended Hotfix Support stelt u in staat hotfixes aan te vragen die geen verband met de beveiliging houden voor bepaalde Microsoft-software die zich in de Extended Support Fase bevinden, zoals gedefinieerd op http://support.microsoft.com/lifecycle. Specifieke vereisten en beperkingen voor de diensten:

- Extended Hotfix Support is beperkt tot de volgende producten/productfamilies:
    - Toepassingen: Office
    - Dynamics: AX, CRM
    - Server: BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
    - Systemen: Windows-client, Windows Embedded-besturingssystemen
- Hoewel wij commercieel redelijke inspanningen zullen verrichten in reactie op uw aanvragen voor hotfixes die geen verband met de beveiliging houden, erkent u dat er situaties kunnen zijn waarin een hotfix niet kan worden gemaakt of geleverd.
- Hotfixes zijn speciaal ontworpen voor de aanpak van uw specifieke probleem en hebben geen regressietest ondergaan.
- Hotfixes mogen niet worden gedistribueerd aan niet-gelieerde derde partijen zonder onze schriftelijke toestemming.
- De levertijd voor hotfixes voor niet-Engelstalige versies kan variëren en mogelijk worden lokalisatiekosten in rekening gebracht.
- Wij verstrekken geen extra functies, functionaliteit, updates of ontwerpwijzigingen. Wij pakken alleen problemen voor een geselecteerd product aan die productuitval of gegevensverlies veroorzaken, of die anderszins ingrijpend afwijken van de gedocumenteerde functionaliteit van het product.

Onsite Support: bij Advanced en Performance Support wordt bij onsite reactieve ondersteuning bij u ter plaatse assistentie verleend. Deze dienst is onder voorbehoud van de beschikbaarheid van Microsoft-resources en er worden per bezoek op locatie extra kosten in rekening gebracht.

4.2.3 Service Delivery Management

Service Delivery Management (SDM) is inbegrepen in uw ondersteuningsdiensten, tenzij anders is bepaald in dit document of in uw Werkopdracht, en wordt bepaald op basis van de ondersteuningsdiensten van

het Basispakket dat u aanschaft. Aanvullende Delivery Management-diensten worden toegevoegd bij aankoop van aanvullende diensten of uitgebreide diensten en oplossingen.

Core Support: SDM-diensten worden digitaal geleverd of gecoördineerd door resources uit een groep resources.

Advanced en Performance Support: SDM-diensten worden gecoördineerd en geïnitieerd door een aangewezen Service Delivery Manager, ook wel aangeduid als de Technical Account Manager (TAM). Deze benoemde resource kan op afstand werken, of onsite op uw locatie. Sommige diensten worden mogelijk ook digitaal geleverd.

Performance Support: wanneer Support Technology Advisor (STA) diensten zijn inbegrepen als onderdeel van Performance Support, kunt u een cloud- of beveiligingsworkload kiezen die in dit document wordt vermeld.

Details met betrekking tot de reikwijdte van Service Delivery Management

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

Service Delivery Management-diensten	Pakket		
	C	A	P
Support Initiation	✓	✓	✓
Executive Services Review		✓	✓
Services Account Planning	✓	✓	✓
Services Program Management	✓	✓	✓
Cloud Success Review		✓	✓
Microsoft Product, Service and Security Updates Guidance		✓	✓
Service Delivery Management Add-on		+	+
Onsite Service Delivery Management		+	+

✓ - *Inbegrepen als onderdeel van het Basispakket.*

\+ - *Een aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.*

Support Initiation:

Core Support: Support Initiation, beschikbaar op verzoek, is een inleidend overzicht van ondersteuningsdiensten die zijn inbegrepen in de ondersteuningsovereenkomst van uw Basispakket, aanvullende diensten die u hebt aangeschaft en diensten die u in de toekomst kunt aanschaffen.

Advanced en Performance Support: Support Initiation is een inleidend overzicht van ondersteuningsdiensten die zijn inbegrepen in de ondersteuningsovereenkomst van uw Basispakket, aanvullende diensten die u hebt aangeschaft en diensten die u later kunt aanschaffen. Verder kunnen we bespreken hoe Microsoft samenwerkt met uw teams en kunnen we een procedure uitvoeren om uitvoerende sponsors te vinden voor planning en beoordeling in de toekomst.

Executive Services Review: voor Advanced en Performance Support worden deze strategische plannings- en evaluatiesessies onder leiding van een SDM worden gevoerd in de vorm van gesprekken met executive sponsors over de belangrijkste prioriteiten van de organisatie die door technologie worden ondersteund.

Services Account Planning:

Core Support: beschikbaar op aanvraag. Eenmaal per kwartaal bekijken we het gebruik van het ondersteuningsplan door uw organisatie, geven we aanwijzingen voor het gebruik van de diensten die deel uitmaken van uw ondersteuningsplan en geven we informatie over aanvullende diensten die voor u verkrijgbaar zijn.

Advanced en Performance Support: we werken samen met u aan een plan voor het gebruik van de diensten die zijn inbegrepen in uw Basispakketondersteuning, en het bepalen, plannen en faciliteren van aanvullende diensten, indien nodig.

Services Program Management:

Core Support: beschikbaar op aanvraag. Dit kan een evaluatie omvatten van geplande of aangeschafte diensten, alsmede ondersteuning van de plannen en afsluiting van voltooide diensten.

Advanced en Performance Support: Program Management biedt toezicht op uw diensten door uw service delivery manager, met inbegrip van de verlening en de voortgang van aangeschafte proactieve diensten, de planning en het inplannen van technische resources van Microsoft, het controleren van de dienstverlening en het afsluiten van voltooide diensten.

Cloud Success Review: voor klanten van Microsoft-clouddiensten met Advanced of Performance Support, helpen wij u mogelijkheden te vinden voor het gebruik van de voorzieningen die zijn inbegrepen in uw diensten om de implementatie, toepassing en de gerealiseerde waarde van Microsoft-cloudtechnologieën te versnellen.

Microsoft Product, Service and Security Updates Guidance: als klant van Microsoft-software en clouddiensten met Advanced of Performance Support, ontvangt u informatie over belangrijke aankomende functies en wijzigingen in producten en diensten, alsmede beveiligingsbulletins voor Microsoft-technologieën.

- **Service Delivery Management Add-on:** als klant met Advanced of Performance Support kunt u ervoor kiezen aanvullende SDM-resources aan te schaffen voor de levering van service delivery management-diensten, als onderdeel van een vooraf afgebakend werkbereik. Deze worden niet expliciet beschreven in dit document. Deze resources kunnen op afstand werken, of onsite op uw locatie. Deze dienst is tevens onder voorbehoud van de beschikbaarheid van Microsoft-resources.
- **Onsite Service Delivery Management:** als klant met Advanced of Performance Support kunt u vragen om onsite bezoeken van uw service delivery manager. Hieraan kunnen extra kosten per bezoek zijn verbonden. Deze dienst is onder voorbehoud van de beschikbaarheid van Microsoft-resources.

Details met betrekking tot de rol van de Support Technology Advisor

De Support Technology Advisor (STA) is uw aangewezen technische adviseur die de cloudadoptie en -beveiliging ondersteund door de zakelijke uitkomsten in lijn te brengen met de zakelijke behoeften door middel van technische voorzieningen. De STA is beschikbaar bij Performance Support-diensten en kan de volgende elementen omvatten:

Op het bedrijf afgestemde planning: de STA leidt strategische gesprekken door technologische mogelijkheden te koppelen aan zakelijke uitkomsten en doelstellingen, leidt planningssessies, en voert controles uit om te zien of de clouddiensten zijn uitgelijnd met de prioriteiten van uw organisatie.

Implementatiediensten: de STA werkt samen met u om uw primaire workload (cloud of beveiliging) te bepalen en u te helpen bij het ontwikkelen van een plan voor succes om u vooruit te helpen, met planningsadvies en implementatie van diensten om uw omgeving soepel te laten functioneren.

Ondersteuning op maat: de STA verstrekt een op maat gemaakt ondersteuningsplan voor uw diensten dat is toegesneden op de specifieke behoeften van uw bedrijf. Door inzicht te verkrijgen in uw doelstellingen en omgeving, kan de STA helpen meer rendement te verkrijgen uit uw investeringen in technologie en aanwijzingen en aanbevelingen bieden om u te helpen uw zakelijke clouddoelstellingen te verwezenlijken.

4.3 Uitgebreide diensten en oplossingen

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

Dienst	Pakket		
	C	A	P
Designated Support Engineering		+[1]	+
Rapid Response		+	+
Aangepaste Ondersteuning		+	+
Developer Advanced		+[1]	+[1]

Dienst	Pakket		
	C	A	P
Developer Performance			+
Support for Mission Critical			+

+ - Een aanvullende dienst die kan worden aangeschaft.

+[1] - Een aanvullende dienst die kan worden aangeschaft tot een beperkte maximum hoeveelheid.

4.3.1 Designated Support Engineering

Designated Support Engineering (DSE): DSE-diensten kunnen worden aangeschaft als voorgedefinieerd pakketten of als blok van uren op maat die kunnen worden gebruikt voor het leveren van proactieve diensten binnen een bepaalde reikwijdte.

Indien de DSE-diensturen in de vorm van uren zijn aangeschaft, worden deze vervolgens afgetrokken van het totale aantal uren dat u hebt aangeschaft op het moment dat deze worden gebruikt en aangewend. Ze worden afgetrokken op basis van het urenequivalent van de catalogusprijs.

Voorgedefinieerde DSE-pakketten worden afgestemd op uw omgeving en helpen u een gewenst resultaat te bereiken. Bij deze pakketten kan de nadruk liggen op gebieden zoals Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity en Dynamics 365, en er zijn voorgedefinieerde proactieve diensten in ingebouwd.

De focusgebieden bij DSE-diensten zijn:

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

  Helpen de onderliggende oorzaak te bepalen van terugkerende incidenten en aanbevelingen doen om verdere storingen in de betrokken Microsoft-technologieën te voorkomen

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

Specifieke vereisten en beperkingen voor de diensten

- In het geval van Advanced Support is de aanschaf van DSE beperkt tot een maximum van 1600 uur.

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

4.3.2 Rapid Response

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

Om Rapid Response-diensten te ontvangen voor uw Microsoft Azure-componenten, moet u een incident indienen via de toepasselijke clouddienstportal. Uw aanvragen voor Problem Resolution Support worden rechtstreeks doorgestuurd naar een wachtrij voor de Rapid Response-support die wordt beheerd door een hiervoor aangewezen team van technici met expertise op het gebied van clouddiensten.

De reactietijden voor Problem Resolution Support voor uw Azure-componenten worden vermeld in de onderstaande tabel en prevaleren over eventuele verwachte reactietijden voor uw Basispakket.

Rapid Response	Probleemniveau en situatie	Onze verwachte reactie	Uw verwachte reactie
Kritieke invloed op het bedrijf	• 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[1] • Continue 24x7 inspanning[3] • Toegang tot ervaren specialisten van Microsoft[2] • Snelle doorverwijzing binnen Microsoft naar operationele teams voor clouddiensten • Kennisgeving aan onze senior executives, indien nodig	• Passende communicatie met uw senior executives, indien door ons gevraagd • Toewijzing van voldoende personeel voor doorlopende 24x7 inspanning[3] • Snelle toegang en reactie

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

[2] Rapid Response Problem Resolution Support-diensten zijn alleen beschikbaar in het Engels.

[3] 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

4.3.3 Aangepaste Ondersteuning

Aangepaste Ondersteuning: Aangepaste Ondersteuning biedt beperkte, voortgezette ondersteuning voor een beperkt aantal producten en servicepacks die het einde van hun levenscyclus hebben bereikt zoals gedefinieerd door het Microsoft Enterprise-ondersteuningsbeleid op http://support.microsoft.com/lifecycle. De producten, versies of servicepacks waarvoor u Aangepaste Ondersteuning hebt aangeschaft zijn beschikbaar tegen aanvullende kosten en zijn gespecificeerd in uw Werkopdracht.

De programmakosten voor Aangepaste Ondersteuning worden berekend alsof u zich op de eerste datum waarop het programma Aangepaste Ondersteuning beschikbaar was hebt aangemeld (als Aangepaste Ondersteuning voor SQL Server 2005 SP4 bijvoorbeeld op 13 april 2016 beschikbaar is gekomen, maar u zich pas op 13 oktober 2016 aanmeldt, worden uw programmakosten met terugwerkende kracht berekend vanaf de begindatum 12 april 2016). De aanmeldingstarieven voor Aangepaste Ondersteuning komen niet in aanmerking voor restitutie en kunnen niet worden overgedragen tussen Aangepaste Ondersteuning Standard en Aangepaste Ondersteuning Essentials.

Specifieke vereisten en beperkingen voor de diensten

- U dient te beschikken over een actuele overeenkomst voor Microsoft Unified Support-diensten ter ondersteuning van een aanvraag voor Aangepaste ondersteuningsdiensten of een aanvraag voor een hotfix. Indien uw overeenkomst voor Microsoft Unified Support-diensten verloopt of wordt beëindigd, wordt de Aangepaste ondersteuningsdienst op dezelfde datum beëindigd.
- U moet het meest recente servicepack installeren en uitvoeren voor de geregistreerde producten die in uw Werkopdracht worden vermeld voordat u Aangepaste Ondersteuning ontvangt.
- Om deel te nemen aan Aangepaste Ondersteuning voor de geregistreerde producten en om toegang te krijgen tot beveiligingsbulletins en updates, moet u een gedetailleerd migratieplan verstrekken met het aantal apparaten en instances, driemaandelijkse implementatiemijlpalen en een voltooiingsdatum van de migratie. Als u dit migratieplan niet levert, kan dat resulteren in de ontoegankelijkheid van de diensten van de Aangepaste Ondersteuning.
- Binnen de context van Aangepaste Ondersteuning is een apparaat een instance, fysiek of virtueel, waarop de klant een beveiligingsupdate voor een bepaald product wil implementeren. Het aantal apparaten of instances dient gelijk te zijn aan het aantal keren dat de beveiligingsupdate of de hotfix wordt geïmplementeerd, en niet het aantal fysieke apparaten.
- Aangepaste Ondersteuning is voor u beschikbaar op de in uw Werkopdracht aangegeven ondersteuningslocatie(s), indien de ondersteuningslocatie is opgenomen in uw totale aantal apparaten en instances.
- Aangepaste Ondersteuning geldt alleen voor de Engelstalige versie van de geregistreerde producten, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Als beide partijen akkoord gaan met ondersteuning in en andere taal dan het Engels, kunnen ondersteuningstijden worden verlengd om vertaling mogelijk te maken. (Hiervoor kunnen lokalisatiekosten worden gerekend.)

- Welke beveiligingsupdates zijn inbegrepen in de registratiekosten, wordt bepaald op basis het type Aangepaste Ondersteuning dat wordt aangeschaft en het geregistreerde product, zoals hieronder beschreven:
    - **Aangepaste Ondersteuning Standard:** biedt ondersteuning voor producten waarvan de ondersteuning *voor* 1 januari 2010 is beëindigd, en biedt updates voor beveiligingsrisico's die door het Microsoft Security Response Center (MSRC) zijn gedefinieerd als kritiek of belangrijk.
    - **Aangepaste Ondersteuning Standard:** biedt ondersteuning voor producten waarvan de ondersteuning *na* 1 januari 2010 is beëindigd, en omvat updates voor beveiligingsrisico's die door het MSRC zijn gedefinieerd als kritiek. Tegen extra kosten kunt u beveiligingsupdates aanschaffen voor risico's die door het MSRC niet als "Belangrijk" zijn beoordeeld.
    - **Aangepaste Ondersteuning Essentials:** biedt de mogelijkheid om tegen extra kosten per update en per apparaat beveiligingsupdates aan te schaffen voor risico's die door het MSRC als kritiek zijn beoordeeld. Beveiligingsupdates die zijn beoordeeld als belangrijk zijn niet beschikbaar.
- Aangepaste Ondersteuning wordt aangeschaft op jaarbasis, met vaste programmadatums die zijn uitgelijnd met de levenscyclus voor Aangepaste Ondersteuning van het product. Tenzij anders bepaald, is de minimale looptijd van de Aangepaste Ondersteuning één kwartaal. Klanten kunnen er per kwartaal voor kiezen geen gebruik meer te maken van de Aangepaste Ondersteuning, met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen voorafgaand aan de volgende factuurdatum.
- Hotfixes die geen verband met de beveiliging houden (bijvoorbeeld voor kwesties met betrekking tot tijdzone of zomer- en wintertijd) kunnen eveneens beschikbaar zijn tegen extra kosten.
- Hotfixes en beveiligingsupdates die door Microsoft aan u zijn verstrekt, zijn uitsluitend bedoeld voor intern gebruik, met inbegrip van omgevingen die direct ten behoeve van u worden gehost, en mogen niet worden verspreid onder derde partijen.
- U kunt toegang vragen tot updates en hotfixes die geen verband met de beveiliging houden (indien beschikbaar) voor door u aangestelde contactpersonen. U stemt ermee in ons op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen in deze aangestelde contactpersonen. Beveiligingsupdates en hotfixes mogen niet worden gedistribueerd naar niet-gelieerde derde partijen zonder onze schriftelijke toestemming.
- Aangepaste Ondersteuning omvat niet de optie voor het aanvragen van extra functies, functionaliteit of ontwerpwijzigingen, of garantie-ondersteuning.
- Hoewel wij commercieel redelijke inspanningen zullen verrichten in reactie op uw aanvragen voor hotfixes, erkent u dat er situaties kunnen zijn waarin een beveiligingsupdate of hotfix niet ter beveiliging, met inbegrip van beveiligingsupdates die als kritiek of belangrijk zijn beoordeeld, niet effectief kan worden gemaakt of geleverd.
- Als u een Aangepaste dienst rechtstreeks van Microsoft aanschaft, kunt u de hotfixes niet voor beveiliging en beveiligingsupdates voor de toepasselijke geregistreerde producten inclusief geregistreerde producten aanvragen die zijn verkregen voor Microsoft Volume Licensing of via de Microsoft Service Provider License Agreement.

- Alle aanvragen voor Problem Resolution Support moeten telefonisch worden ingediend door uw aangewezen contactpersoon.
- Toegang tot resources van Microsoft voor vervanging van Beveiligingsupdates of niet-beveiligingsgerelateerde hotfixes is slechts beschikbaar gedurende de looptijd van deze Aangepaste ondersteuningsovereenkomst. Er is hernieuwde registratie vereist om opnieuw toegang te verkrijgen tot Microsoft-resources, met inbegrip van vervanging van Beveiligingsupdates of niet-beveiligingsgerelateerde Hotfixes die mogelijk zijn gedownload toen u was geregistreerd voor Aangepaste Ondersteuning maar vervolgens verloren zijn gegaan, beschadigd zijn geraakt of onbruikbaar zijn geworden nadat de looptijd van de registratie was afgelopen.

4.3.4 Developer Support

Developer Support biedt technische ondersteuning voor de lange termijn op basis van grondige kennis over de cloud en techniek voor de gehele ontwikkelingslevenscyclus van toepassingen voor ontwikkelaars die ondersteuningstoepassingen bouwen, implementeren en ondersteunen op het platform van Microsoft.

Een Application Development Manager (ADM) dienst als primaire contactpersoon en is gericht op het leveren van strategisch advies over ontwikkelings- en testmethoden en over ontwikkelingsproblemen die zich voordoen bij het gebruik van Microsoft-producten. De ADM communiceert met diverse resources binnen Microsoft over de behoeften van de klant.

In het kader van uw ondersteuningsovereenkomst kunnen de volgende ontwikkelaarsoplossingen worden aangeschaft:

Developer Advanced

Beschikbaar voor Advanced en Performance Support. Developer Advanced Support biedt doelgerichte oplossingen voor specifieke behoeften op het gebied van ontwikkeling van toepassingen, met inbegrip van modernisering van toepassingen, Internet of Things (IoT) evaluaties, ALM/DevOps-oplossingen, training en testen. Dit is het aanbevolen ondersteuningsniveau voor klanten die behoefte hebben aan gespecialiseerde ontwikkelingsondersteuning binnen verschillende onderdelen van de ontwikkelingslevenscyclus.

Minimum contract bestaat uit 320 ADM (Application Developer Manager) uren. Kleinere, aangepaste overeenkomsten kunnen worden opgesteld op speciaal verzoek. Developer Advanced Support kent een maximum van 800 ADM-uren.

Developer Performance

Beschikbaar voor Performance Support. Developer Performance Support biedt uitgebreide ondersteuning voor de gehele ontwikkelingslevenscyclus van toepassingen en voorziet klanten van cloudarchitectuur, kwetsbaarheidsbeoordeling, ALM/DevOps-oplossingen, ontwikkelingslevenscyclus van beveiliging, codecontrole, prestaties en monitoring, modernisering van toepassingen, implementatie en beheer van het Internet of Things (IoT), training en testen. Dit is het aanbevolen ondersteuningsniveau voor klanten die behoefte hebben aan volledige ontwikkelingsondersteuning voor bedrijfskritische en complexe ontwikkelingsomgevingen.

Developer Performance Support kent een maximum van 800 ADM-uren. Kleinere, aangepaste overeenkomsten kunnen worden opgesteld op speciaal verzoek.

4.3.5 Support for Mission Critical

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

4.4 Aanvullende voorwaarden

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

- Alle diensten worden op afstand geleverd aan uw locaties binnen het land dat staat vermeld in uw Werkopdracht, tenzij schriftelijk anders bepaald. In de Werkopdracht worden de diensten beschreven die in het door u aangewezen ondersteuningsland.
- Alle diensten worden geleverd in de taal die wordt gesproken op de Microsoft-dienstenlocatie die de diensten levert of in het Engels, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Wij bieden ondersteuning voor alle versies van commercieel gepubliceerde en algemeen verkrijgbare Microsoft-software en Online Diensten die u hebt aangeschaft en die zijn vermeld in de Productvoorwaarden die van tijd tot tijd door Microsoft wordt gepubliceerd op http://microsoft.com/licensing/contracts (of een opvolgende website die door Microsoft wordt aangewezen), tenzij anders bepaald in een Werkopdracht, een Bijlage bij deze Beschrijving van Ondersteunings- en Adviesdiensten, of uitdrukkelijk uitgesloten op uw online ondersteuningsportal op http://serviceshub.microsoft.com.
- Er wordt geen ondersteuning geboden voor prerelease- en bèta-producten, tenzij anders is bepaald in een aangehechte bijlage.
- Alle diensten, inclusief aanvullende diensten die zijn aangeschaft gedurende de Looptijd van een Werkopdracht, vervallen indien hiervan tijdens de Looptijd van de toepasselijke Werkopdracht geen gebruik wordt gemaakt.
- De planning van diensten is afhankelijk van de beschikbaarheid van resources en workshops kunnen worden geannuleerd als het minimale aantal inschrijvingen niet wordt bereikt.
- Op uw verzoek kunnen we door middel van een externe verbinding op afstand toegang verkrijgen tot uw systeem om problemen te analyseren. Ons personeel onderzoekt alleen systemen waarvoor door u toestemming is gegeven. U dient ons de benodigde toegang en apparatuur te verstrekken voor het verlenen van ondersteuning via een externe verbinding.
- Voor sommige diensten kan het noodzakelijk zijn dat we uw klantgegevens opslaan, verwerken en raadplegen. Wanneer we dat doen, maken we gebruik van door Microsoft goedgekeurde technologieën die voldoen aan ons beleid en onze procedures voor gegevensbescherming. Indien u ons vraagt technologieën te gebruiken die niet zijn goedgekeurd door Microsoft, begrijpt u en stemt u ermee in dat u volledig zelf verantwoordelijk bent voor de integriteit en beveiliging van uw klantgegevens en dat Microsoft geen aansprakelijkheid aanvaardt in verband met het gebruik van niet door Microsoft goedgekeurde technologieën.

- Indien u verzoekt om annulering van een eerder geplande dienst, kan Microsoft ervoor kiezen annuleringskosten tot 100 procent van de in de ondersteuningsovereenkomst vastgestelde prijs van de dienst in mindering te brengen indien de annulering of verplaatsing minder dan 14 dagen voor de eerste dag van de uitvoering is aangevraagd.
- Indien u aanvullende diensten aanschaft, is het mogelijk dat we de toevoeging van Service Delivery Management vereisten om de uitvoering ervan mogelijk te maken.
- Indien u een dienst van een type hebt besteld en deze wilt ruilen voor een dienst van een ander type, kunt u de equivalente waarde aanwenden voor een andere dienst die beschikbaar is binnen uw Basispakket, indien beschikbaar, en met instemming van uw Service Delivery-resource.
- De equivalente waarde van uw Software Assurance Benefit-incidenten kan worden omgezet en gebruikt om de kosten van het Basispakket te verlagen, zoals vermeld in uw toepasselijke Werkopdracht. U kunt ook Software Assurance Benefit-incidenten omzetten in Designated Support Engineering-diensten. Na 30 dagen behouden we ons het recht voor u een factuur te sturen voor het equivalent van de waarde van een tekort van Software Assurance Benefit-incidenten die u hebt toegewezen voor omzetting naar in aanmerking komende Microsoft Unified Support-diensten, zoals vastgesteld in uw Werkopdracht.
- Mogelijk zijn niet alle aanvullende diensten beschikbaar in uw land. Neem contact op met uw Services Delivery-resource voor meer informatie.
- Ondersteuningsdiensten beperken zich tot advies en begeleiding met betrekking tot code die het eigendom is van u of van Microsoft.
- U stemt ermee in dat de enige niet-Microsoft-code waartoe u ons toegang verleent, code is die uw eigendom is.
- Ondersteuning levert geen code van welke aard ook, met uitzondering van voorbeeldcode.
- Er kunnen minimum platformvereisten gelden voor de aangeschafte diensten.
- Diensten mogen niet worden doorgeleverd aan uw klanten.
- Indien u een Basispakket Advanced of Performance Support hebt waarin een bezoeken op locatie onderling worden overeengekomen en niet zijn vooruitbetaald, brengen we u redelijke reis- en verblijfskosten in rekening.

Aanvullende voorwaarden en aannamen zijn mogelijk opgenomen in relevante Bijlagen.

4.5 Uw verantwoordelijkheden

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

- U benoemt een ondersteuningsdienstenbeheerder die verantwoordelijk is voor het leiden van uw team, en voor het beheren van al uw ondersteuningsactiviteiten en interne processen voor het indienen van aanvragen voor ondersteuningsincidenten bij ons.
- Afhankelijk van uw Basispakket, zoals hieronder beschreven, kunt u contactpersonen voor reactieve ondersteuning benoemen die via de ondersteuningswebsite van Microsoft of per telefoon ondersteuningsaanvragen kunnen indienen. Cloudbeheerders voor uw op de cloud

gebaseerde diensten kunnen ook cloudondersteuningsaanvragen indienen door middel van de toepasselijke ondersteuningsportals.

- Core Support – tot vijf (5) benoemde contactpersonen
- Advanced Support – tot twintig (20) benoemde contactpersonen
- Performance Support – tot dertig (30) benoemde contactpersonen

- In aanvulling op uw Support Services Administrator, benoemde contactpersonen voor reactieve ondersteuning en gemachtigde cloudbeheerders, kunt u aanvullende benoemde contactpersonen aanschaffen tot het maximum dat hieronder wordt vermeld voor het aantal aanvullende benoemde contactpersonen die gemachtigd zijn om aanvragen voor ondersteuningsincidenten in te dienen. U kunt aanvullende contactpersonen aanschaffen tot de volgende drempels:
  - Core Support – tot vijf (5) aanvullende benoemde contactpersonen
  - Advanced Support – tot twintig (20) aanvullende benoemde contactpersonen
  - Performance Support – tot dertig (30) aanvullende benoemde contactpersonen
- Wanneer u een serviceaanvraag indient, dienen uw contactpersonen voor reactieve ondersteuning te beschikken over een zekere mate van inzicht in het probleem dat u ervaart en in staat te zijn het te reproduceren om Microsoft te helpen het probleem te diagnostiseren en te categoriseren. Deze personen dienen tevens te beschikken over kennis van de ondersteunde Microsoft-producten en uw Microsoft-omgeving om te helpen bij het oplossen van systeemproblemen en om Microsoft te helpen bij het analyseren en afhandelen van serviceaanvragen.
- U stemt ermee in met ons samen te werken voor de planning van het gebruik van de diensten op basis van de door u aangeschafte diensten.
- U stemt ermee in ons op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen in de benoemde contactpersonen die zijn aangewezen in uw Werkopdracht.
- U dient op ons verzoek mogelijk activiteiten uit te voeren om het probleem vast te stellen en op te lossen. Dit omvat mogelijk het uitvoeren van netwerktraceringen, het vastleggen van foutberichten, het verzamelen van configuratiegegevens, het wijzigen van productconfiguraties, het installeren van nieuwe softwareversies of nieuwe onderdelen of het aanpassen van processen.
- U bent verantwoordelijk voor het maken van een back-up van uw gegevens en voor de reconstructie van verloren en gewijzigde bestanden als gevolg van catastrofale storingen. U bent tevens verantwoordelijk voor het implementeren van de benodigde procedures om de integriteit en veiligheid van uw software en gegevens te beschermen.
- U stemt ermee in waar mogelijk te reageren op klanttevredenheidsenquêtes met betrekking tot de diensten die wij u mogelijk van tijd tot tijd toesturen.
- U bent verantwoordelijk voor eventuele reis- en verblijfskosten van uw werknemers en opdrachtnemers.
- U kunt door uw Service Delivery-resource worden gevraagd om andere verantwoordelijkheden te vervullen specifiek voor de dienst die u hebt gekocht.

- Wanneer u gebruikmaakt van clouddiensten in het kader van deze ondersteuning, dient u te beschikken over een bestaand abonnement of dataplan voor de betreffende online dienst of dit aan te schaffen.
- Indien u beschikt over een Advanced of Performance Support-pakket, gaat u gaat ermee akkoord verzoeken voor proactieve diensten tezamen met de benodigde of toepasselijke gegevens ten minste 60 dagen voor de datum van afloop van de toepasselijke Werkopdracht in te dienen.
- Indien u beschikt over een Advanced of Performance Support-pakket, gaat u ermee akkoord een redelijke mate van kantoorruimte, toegang tot telefoon en een snelle internetverbinding en toegang tot uw interne systemen en diagnostische hulpmiddelen te verschaffen aan ons Service Delivery Team dat op locatie moeten werken.

© 2017 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.