

Volume
Licensing

Service Level Agreement voor Microsoft Online Diensten 1 december 2020

Inhoud

INHOUD	2	POWER BI PRO	23
INLEIDING	3	TRANSLATOR API	24
ALGEMENE VOORWAARDEN	4	BIJLAGE A – DIENSTNIVEAUVERPLICHTINGEN VOOR VIRUSDETECTIE EN -BLOKKADE, EFFECTIVITEIT VAN SPAMBESTRIJDING EN DE VERMIJDING VAN VALSE MELDINGEN	25
DIENSTSPECIFIEKE VOORWAARDEN	6	BIJLAGE B – DIENSTNIVEAUVERPLICHTINGEN VOOR UPTIME EN DE BEZORGING VAN E-MAIL	27
MICROSOFT DYNAMICS 365	6		
DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL	6		
DYNAMICS 365 COMMERCE.....	6		
DYNAMICS 365 CUSTOMER INSIGHTS	7		
DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE ENTERPRISE; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE PROFESSIONAL; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE INSIGHTS; DYNAMICS 365 FIELD SERVICE; DYNAMICS 365 MARKETING	7		
DYNAMICS 365 FRAUD PROTECTION	7		
DYNAMICS 365 HUMAN RESOURCES	8		
DYNAMICS 365 REMOTE ASSIST	8		
DYNAMICS 365 SALES ENTERPRISE; DYNAMICS 365 SALES PROFESSIONAL	9		
DYNAMICS 365 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT; DYNAMICS 365 FINANCE; DYNAMICS 365 PROJECT OPERATIONS	9		
OFFICE 365-DIENSTEN	10		
DUET ENTERPRISE ONLINE	10		
EXCHANGE ONLINE.....	10		
EXCHANGE ONLINE ARCHIVING	11		
EXCHANGE ONLINE PROTECTION	11		
MICROSOFT MYANALYTICS	12		
MICROSOFT STREAM	12		
MICROSOFT TEAMS	12		
MICROSOFT 365 APPS FOR BUSINESS	13		
MICROSOFT 365 APPS FOR ENTERPRISE	13		
OFFICE 365 ADVANCED COMPLIANCE	14		
OFFICE ONLINE.....	14		
OFFICE 365 VIDEO.....	14		
ONEDRIVE FOR BUSINESS	15		
PROJECT	15		
SHAREPOINT ONLINE	16		
SKYPE VOOR BUSINESS ONLINE	16		
MICROSOFT TEAMS –CALLING PLANS EN AUDIO CONFERENCING	16		
MICROSOFT TEAMS – GESPREKSKWALITEIT	17		
WORKPLACE ANALYTICS	17		
YAMMER ENTERPRISE	18		
MICROSOFT AZURE SERVICES EN AZURE PLANNEN	18		
OVERIGE ONLINE DIENSTEN	18		
BING MAPS ENTERPRISE PLATFORM	18		
BING MAPS MOBILE ASSET MANAGEMENT	19		
MICROSOFT CLOUD APP SECURITY.....	19		
MICROSOFT POWER AUTOMATE	20		
MICROSOFT INTUNE	20		
MICROSOFT KAIZALA PRO.....	21		
MICROSOFT POWER APPS.....	21		
MINECRAFT: ONDERWIJSEDITIE	22		
POWER BI EMBEDDED	22		
POWER BI PREMIUM	23		

Inleiding

Over dit document

Deze Service Level Overeenkomst voor Microsoft Online Diensten (deze "SLA") maakt deel uit van uw Microsoft Volume Licensing Overeenkomst (de "Overeenkomst"). Alle termen die in deze SLA met een hoofdletter worden gebruikt, maar hierin niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die daaraan in de Overeenkomst is toegekend. Deze SLA geldt de Microsoft Online Diensten die hierin worden vermeld (een "Dienst" of de "Diensten"), maar geldt niet voor diensten die onder een andere merknaam beschikbaar worden gesteld in combinatie of in verband met de Diensten of op enige on-premise software die onderdeel is van een Dienst.

Als we de Dienstniveaus voor een Dienst, zoals beschreven in deze SLA, niet bereiken of vast weten te houden, komt u wellicht in aanmerking voor een korting op een deel van uw maandelijkse dienstkosten. We wijzigen de voorwaarden van uw SLA niet gedurende de initiële looptijd van uw abonnement. Indien u uw abonnement echter verlengt, geldt de versie van deze SLA die van kracht is op het moment van verlenging voor uw volledige verlengingstermijn. We kondigen eventuele wijzigingen in deze SLA die een wezenlijk nadelig effect hebben ten minste 90 dagen van tevoren aan. U kunt de meest actuele versie van deze SLA en verwante voorwaarden op elk moment bekijken op <http://www.microsoftvolumelicensing.com/SLA>.

Voorgaande versies van dit Document

Deze SLA biedt informatie over Diensten die op dit moment beschikbaar zijn. Eerdere versies van dit document zijn beschikbaar op <http://www.microsoftvolumelicensing.com>. Een klant kan contact opnemen met zijn reseller of Microsoft Account Manager om de benodigde versie te vinden.

Verduidelijkingen en overzicht van wijzigingen in dit document

Hieronder vindt u recente toevoegingen, verwijderingen en andere wijzigingen van deze SLA. Er worden ook verduidelijkingen van het licentiebeleid van Microsoft vermeld als antwoord op algemene vragen van klanten.

Toevoegingen	Verwijderingen

[Azure Advanced Threat Protection](#): Azure Advanced Threat Protection heet voortaan Microsoft Defender for Identity. Geen wijzigingen in SLA.

[Microsoft Defender Advanced Threat Protection](#): Microsoft Defender Advanced Threat Protection heet voortaan Microsoft Defender for Endpoint. Geen wijzigingen in SLA.

[Inhoud / Definities](#)

[Inhoud](#)



[Inleiding](#)



[Algemene voorwaarden](#)



[Dienstspecifieke voorwaarden](#)



[Bijlage](#)

Algemene voorwaarden

Definities

“**Toepasselijke Maandperiode**” betekent, voor een kalendermaand waarin een Diensttegoed verschuldigd is, het aantal dagen dat u op een Dienst bent geabonneerd.

“**Toepasselijke Maandelijke Servicekosten**” betekent het totaal van de kosten dat daadwerkelijk door u is betaald voor een Dienst, aangewend in de maand waarin een Diensttegoed verschuldigd is.

“**Downtime**” is voor elke Dienst gedefinieerd in de Dienstspectifieke Voorwaarden hieronder. Behalve in het geval van Microsoft Azure Services, is Geplande Downtime niet inbegrepen in Downtime. Indien een Dienst niet beschikbaar is als gevolg van beperkingen die hieronder en in de Dienstspectifieke Voorwaarden worden beschreven, is dat niet inbegrepen in Downtime.

“**Foutcode**” betekent een indicatie dat een bewerking is mislukt, zoals een HTTP-statuscode in het 5xx-bereik.

“**Externe Connectiviteit**” is bi-directioneel netwerkverkeer via ondersteunde protocollen, zoals HTTP en HTTPS, dat kan worden verzonden en ontvangen op een openbaar IP-adres.

“**Incident**” betekent (i) een enkele gebeurtenis of (ii) een reeks gebeurtenissen waardoor Downtime ontstaat.

“**Beheerportal**” betekent de webinterface, geleverd door Microsoft, door middel waarvan klanten de Dienst kunnen beheren.

“**Geplande Downtime**” betekent perioden van Downtime in verband met onderhoud aan of upgrades van netwerken, hardware of Diensten. Ten minste vijf (5) dagen voor aanvang van dergelijke Downtime publiceren we een kennisgeving of stellen we u op de hoogte.

“**Diensttegoed**” is het percentage van de maandelijke servicekosten voor de Dienst dat aan u wordt uitgekeerd in geval van een gegronde Vordering.

“**Dienstniveau**” betekent de prestatiecijfers die in deze SLA worden vermeld, en waaraan Microsoft belooft te voldoen bij de verlening van de Diensten.

“**Dienstresource**” betekent een afzonderlijke resource, beschikbaar voor gebruik binnen een Dienst.

“**Succescode**” betekent een indicatie dat een bewerking is geslaagd, zoals een HTTP-statuscode in het 2xx-bereik.

“**Ondersteuningsvenster**” betekent de tijdsperiode waarbinnen een voorziening van een Dienst of compatibiliteit met een gegeven product of dienst wordt ondersteund.

“**Gebruikersminuten**” betekent het totale aantal minuten per maand, onder aftrek van alle Geplande Downtime, vermenigvuldigd met het totale aantal gebruikers.

Voorwaarden

Vorderingen

Alvorens Microsoft een vordering in behandeling neemt, dient u de vordering in te dienen bij de klantenondersteuning van Microsoft Corporation met inbegrip van alle informatie die Microsoft nodig heeft voor het beoordelen van de geldigheid van de vordering, inclusief, doch niet beperkt tot: (i) een gedetailleerde beschrijving van het Incident; (ii) informatie betreffende het tijdstip en de duur van de Downtime; (iii) het aantal gebruikers dat de gevolgen ervan ondervond (indien van toepassing) en hun locatie; en (iv) beschrijvingen van wat u zelf hebt gedaan om te proberen het Incident op te lossen op het moment dat het zich voordeed.

In geval van een vordering die betrekking heeft op Microsoft Azure, dienen we de vordering te ontvangen binnen twee maanden na het einde van de factureringsmaand waarin het Incident waarop de vordering betrekking heeft, zich heeft voorgedaan. In geval van vorderingen die betrekking hebben op alle andere Diensten, dienen we de vordering te ontvangen uiterlijk aan het einde van de kalendermaand volgend op de maand waarin het Incident zich heeft voorgedaan. Indien het Incident zich bijvoorbeeld heeft voorgedaan op 15 februari, dienen we de vordering en alle vereiste informatie uiterlijk op 31 maart te ontvangen.

We zullen alle informatie die redelijkerwijs bij ons beschikbaar is evalueren en te goeder trouw vaststellen of een Diensttegoed verschuldigd is. We zullen commercieel redelijke inspanningen verrichten om vorderingen gedurende de erop volgende maand en binnen vijfenvestig (45) dagen te verwerken. U dient de Overeenkomst na te leven om in aanmerking te komen voor een Diensttegoed. Indien we vaststellen dat een Diensttegoed aan u verschuldigd is, verrekenen we het Diensttegoed met uw Toepasselijke Maandelijke Servicekosten.

Indien u meer dan één Dienst hebt aangeschaft (niet als suite), kunt u vorderingen indienen door middel van het proces dat hierboven wordt beschreven alsof elke Dienst wordt gedekt door een afzonderlijke SLA. Indien u bijvoorbeeld zowel Exchange Online als SharePoint Online hebt aangeschaft (niet als onderdeel van een suite) en zich tijdens de looptijd van het abonnement een Incident voordoet dat Downtime veroorzaakt voor beide Diensten, komt u in aanmerking voor twee afzonderlijke Diensttegoeden (een voor elke Dienst), door twee vorderingen in te dienen op

grond van deze SLA. In het geval dat niet wordt voldaan aan meer dan één Dienstniveau voor een gegeven Dienst als gevolg van hetzelfde Incident, dient u één Dienstniveau te kiezen op grond waarvan u een vordering wilt indienen met betrekking tot het Incident. Tenzij anders bepaald in een specifieke SLA, is slechts één Dienststegoed per Dienst is toegestaan voor een Toepasselijke Maandelijks Periode.

Dienststegoed

Dienststegoed is uw enige verhaalsmogelijkheid bij prestatie- en beschikbaarheidskwesties met betrekking tot een Dienst op grond van de Overeenkomst en deze SLA. U mag niet eenzijdig uw Toepasselijke Maandelijks Servicekosten korten in verband met prestatie- of beschikbaarheidskwesties.

Dienststegoed kan alleen worden gebruikt voor kosten die zijn betaald voor een gegeven Dienst, Dienstresource of Dienstlaag waarvoor niet werd voldaan aan het Dienstniveau. In gevallen waar Dienstniveaus van toepassing zijn op afzonderlijke Dienstresources of afzonderlijke Dienstlagen, is het Dienststegoed alleen van toepassing op de betreffende Dienstresource of Dienst laag, voor zover van toepassing. Het Dienststegoed dat wordt toegekend in een gegeven factureringsmaand voor een gegeven Dienst of Dienstresource zal in geen enkele omstandigheid hoger zijn dan uw maandelijks servicekosten voor de betreffende Dienst of Dienstresource, naar gelang hetgeen van toepassing is, in de factureringsmaand.

Indien u Diensten hebt aangeschaft als onderdeel van een suite of andere gecombineerde aanbieding, worden de Toepasselijke Maandelijks Servicekosten en het Dienststegoed voor elke Dienst naar verhouding berekend.

Indien u een Dienst hebt aangeschaft bij een reseller, ontvangt u een dienststegoed rechtstreeks van de reseller. De reseller ontvangt een Dienststegoed rechtstreeks van ons. Het Dienststegoed wordt gebaseerd op de adviesprijs voor de toepasselijke Dienst, zoals op redelijke gronden vastgesteld door ons.

Beperkingen

Deze SLA en eventueel toepasselijke Dienstniveaus zijn niet van toepassing op problemen met betrekking tot prestaties of beschikbaarheid:

- als gevolg van factoren waarop we redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen (bijvoorbeeld natuurrampen, oorlog, terroristische aanslagen, rellen, overheidsingrepen of netwerkstoringen of uitval van apparaten buiten onze datacenters, bijvoorbeeld op uw locatie of tussen uw locatie en ons datacenter);
- als gevolg van het gebruik van diensten, hardware of software die niet door ons zijn geleverd, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, problemen als gevolg van onvoldoende bandbreedte of in verband met software of diensten van derden;
- die het gevolg zijn van storingen op één Microsoft Datacenter-locatie wanneer uw netwerkconnectiviteit uitdrukkelijk afhankelijk is van de betreffende locatie op een wijze die niet geo-resilient is;
- veroorzaakt door uw gebruik van een Dienst nadat we u hebben opgedragen uw gebruik van de Dienst aan te passen, indien u uw gebruik ervan niet in overeenstemming hiermee hebt aangepast;
- gedurende of in verband met preview-, pre-release-, bèta- of evaluatieversies van een Dienst, functie of software (zoals bepaald door ons) of aankopen die zijn gedaan met Microsoft-abonnementstegoed;
- als gevolg van ongeautoriseerde handelingen of verzuim in te grijpen wanneer dat vereist is door uzelf, of door uw medewerkers, agenten, opdrachtnemers, leveranciers of anderen die toegang hebben verkregen door middel van uw wachtwoorden of apparatuur, of anderszins als gevolg van het niet toepassen van passende beveiligingspraktijken door u.
- als gevolg van het feit dat u hebt nagelaten u te houden aan alle vereiste configuraties, gebruik te maken van ondersteunde platforms of u te houden aan beleid voor aanvaardbaar gebruik, of als gevolg van uw gebruik van de Dienst op een wijze die niet strookt met de voorzieningen en functionaliteit van de Dienst (bijvoorbeeld door te proberen bewerkingen uit te voeren die niet worden ondersteund) of die niet strookt met door ons gepubliceerde documentatie of aanwijzingen;
- als gevolg van foutieve input, instructies of argumenten (bijvoorbeeld, aanvragen voor toegang tot bestanden die niet bestaan);
- als gevolg van uw pogingen om bewerkingen uit te voeren die de voorgeschreven quota overschrijden of die het gevolg zijn van maatregelen door ons in verband met de verdenking van misbruik.
- als gevolg van uw gebruik van voorzieningen van de Dienst die buiten de bijbehorende Ondersteuningsvensters vallen; of
- in verband met licenties die wel zijn gereserveerd, maar nog niet zijn betaald op het moment van het Incident.

Diensten die zijn aangeschaft op grond van een Volume Licensing Overeenkomst van het type Open, Open Value, en Open Value Subscription, en Diensten die deel uitmaken van een Office 365 Small Business Premium-suite die zijn aangeschaft in de vorm van een productcode, komen niet in aanmerking voor Dienststegoed op basis van servicekosten. In het geval van deze Diensten, voor eventueel Dienststegoed waarvoor u in aanmerking komt uitgekeerd in de vorm van dienstdagen (d.w.z. dagen) in plaats van servicekosten, en verwijzingen naar "Toepasselijke Maandelijks Servicekosten" komen te vervallen en worden vervangen door "Toepasselijke Maandperiode".

[Inhoud / Definities](#)

[Inhoud](#)



[Inleiding](#)



[Algemene voorwaarden](#)



[Dienstspectifieke voorwaarden](#)



[Bijlage](#)

Dienstspectifieke voorwaarden

Microsoft Dynamics 365

Dynamics 365 Business Central

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers niet in staat zijn zich aan te melden bij hun instance.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Commerce

Aanvullende definities:

“**Actieve Tenant**” betekent een tenant met een actieve productietopologie met hoge beschikbaarheid in het Beheerportal die (A) is geïmplementeerd voor een Partnertoepassingservice; en (B) beschikt over een actieve database waarbij gebruikers zich kunnen aanmelden.

“**Partnertoepassingservice**” betekent een partnertoepassing die is gebouwd en gecombineerd met het Platform dat (A) wordt gebruikt voor het verwerken van de bedrijfstransacties van uw organisatie; en (B) beschikt over reserve reken- en opslagcapaciteit gelijk aan of groter dan een van de Schaaleenheden die uw partner heeft geselecteerd voor de toepasselijke partnertoepassingen.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” betekent het totale aantal minuten gedurende een factureringsmaand gedurende welke een Actieve Tenant is geïmplementeerd in een Partnertoepassingservice met een actieve productietopologie met hoge beschikbaarheid.

“**Platform**” betekent de clientformulieren van de Service, SQL-serverrapporten, batchbewerkingen en API-eindpunten, of de retail-API's van de Service die uitsluitend worden gebruikt voor commerciële en detailhandeldoeleinden.

“**Schaaleenheid**” betekent de stappen waarin reken- en opslagcapaciteit worden toegevoegd aan of verwijderd uit een Partnertoepassingservice.

“**Service-infrastructuur**” betekent de verificatie-, reken- en opslagcapaciteit die Microsoft biedt in verband met de Service.

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers niet in staat zijn toegang te verkrijgen tot de Actieve Tenant als gevolg van een storing in het niet-verlopen Platform of in de Service-infrastructuur, zoals bepaald door Microsoft op basis van geautomatiseerde statuscontrole en systeemlogboeken. Geplande Downtime, het niet beschikbaar zijn van aanvullende functionaliteit van de Service, het onvermogen de Service te gebruiken als gevolg van aanpassingen van de Service door u en perioden waarin de Schaaleenheidcapaciteit wordt overschreden, worden niet gerekend als Downtime.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage voor een gegeven Actieve Tenant in een kalendermaand wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspectifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Customer Insights

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers niet in staat zijn zich aan te melden bij hun omgeving. Geplande Downtime, het niet beschikbaar zijn van aanvullende functionaliteit van de Service, of het onvermogen de Service te gebruiken als gevolg van aanpassingen van de Service door u, worden niet gerekend als Downtime.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks uptimepercentage wordt berekend met de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Customer Service Enterprise; Dynamics 365 Customer Service Professional; Dynamics 365 Customer Service Insights; Dynamics 365 Field Service; Dynamics 365 Marketing

Downtime: een periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn gegevens van de Dienst waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven. Het niet beschikbaar zijn van aanvullende voorzieningen van Diensten is hierin echter niet inbegrepen.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Fraud Protection

Downtime: een periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn gegevens van de Dienst waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven. Het niet beschikbaar zijn van aanvullende voorzieningen van Diensten is hierin echter niet inbegrepen.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks uptimepercentage wordt berekend met de volgende formule:

$$\frac{\text{Aantal minuten in de maand} - \text{Aantal minuten waarin de DFP} - \text{dienst niet beschikbaar is}}{\text{Aantal minuten in maand}} \times 100$$

waarbij, in een gegeven interval van een minuut, de dienst beschikbaar wordt geacht te zijn indien een geslaagde ping-test van de dienst plaatsvindt via het externe DNS van de dienst.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Human Resources

Aanvullende definities:

“**Actieve Tenant**” betekent een tenant met een actieve productietopologie met hoge beschikbaarheid in het Beheerportal die (A) is geïmplementeerd voor een Partnertoepassingservice; en (B) beschikt over een actieve database waarbij gebruikers zich kunnen aanmelden.

Downtime: Een periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn gegevens van de Service waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven. Geplande Downtime wordt niet als Downtime gerekend.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,5%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Remote Assist

Aanvullende definities:

Downtime: Elke periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn te communiceren via expresberichten of gesprekken te starten of te voeren.*

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks uptimepercentage wordt berekend met de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

*Communiceren via expresberichten is niet op alle platforms beschikbaar

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,9%	25%
< 99%	50%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Sales Enterprise; Dynamics 365 Sales Professional

Downtime: een periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn gegevens van de Dienst waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven. Het niet beschikbaar zijn van aanvullende voorzieningen van Diensten is hierin echter niet inbegrepen.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Dynamics 365 Supply Chain Management; Dynamics 365 Finance; Dynamics 365 Project Operations

Aanvullende definities:

“Actieve Tenant” betekent een tenant met een actieve productietopologie met hoge beschikbaarheid in het Beheerportal die (A) is geïmplementeerd voor een Partnertoepassingservice; en (B) beschikt over een actieve database waarbij gebruikers zich kunnen aanmelden.

“Partnertoepassingservice” betekent een partnertoepassing die is gebouwd en gecombineerd met het Platform dat (A) wordt gebruikt voor het verwerken van de bedrijfstransacties van uw organisatie; en (B) beschikt over reserve reken- en opslagcapaciteit gelijk aan of groter dan een van de Schaaleenheden die uw partner heeft geselecteerd voor de toepasselijke partnertoepassingen.

“Maximum Beschikbare Minuten” betekent het totale aantal minuten gedurende een factureringsmaand gedurende welke een Actieve Tenant is geïmplementeerd in een Partnertoepassingservice met een actieve productietopologie met hoge beschikbaarheid.

“Platform” betekent de clientformulieren van de Service, SQL-serverrapporten, batchbewerkingen en API-eindpunten, of de retail-API's van de Service die uitsluitend worden gebruikt voor commerciële en detailhandeldoelinden.

“Schaaleenheid” betekent de stappen waarin reken- en opslagcapaciteit worden toegevoegd aan of verwijderd uit een Partnertoepassingservice.

“Service-infrastructuur” betekent de verificatie-, reken- en opslagcapaciteit die Microsoft biedt in verband met de Service.

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers niet in staat zijn zich aan te melden bij de Actieve Tenant als gevolg van een storing in het niet-verlopen Platform of in de Service-infrastructuur, zoals bepaald door Microsoft op basis van geautomatiseerde statuscontrole en systeemlogboeken. Geplande Downtime, het niet beschikbaar zijn van aanvullende functionaliteit van de Service, het onvermogen de Service te gebruiken als gevolg van aanpassingen van de Service door u en perioden waarin de Schaaleenheidcapaciteit wordt overschreden, worden niet gerekend als Downtime.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage voor een gegeven Actieve Tenant in een kalendermaand wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Office 365-diensten

Duet Enterprise Online

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn enig onderdeel van de SharePoint Online-sitecollectie waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing wanneer het onvermogen enig onderdeel van een SharePoint Online-site te lezen of te schrijven wordt veroorzaakt door storingen in software, apparatuur of diensten van derden die niet onder zeggenschap staan van Microsoft, of Microsoft-software die niet door Microsoft zelf als onderdeel van de Dienst wordt uitgevoerd.

Aanvullende voorwaarden: u komt uitsluitend in aanmerking voor een Diensttegoed voor Duet Enterprise Online indien u in aanmerking komt voor een Diensttegoed voor de Gebruikers-SL's voor SharePoint Online Plan 2 die u hebt aangeschaft als vereiste voor uw Gebruikers-SL's voor Duet Enterprise Online.

[Inhoud](#) / [Definities](#)

Exchange Online

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers geen e-mail kunnen verzenden of ontvangen met Outlook Web Access. Er is geen geplande downtime voor deze service.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

[Inhoud](#)



[Inleiding](#)



[Algemene voorwaarden](#)



[DienstsPECIEKE voorwaarden](#)



[Bijlage](#)

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Aanvullende voorwaarden: zie Bijlage 1 – Dienstniveauverplichtingen voor virusdetectie en -blokkade, effectiviteit van spambestrijding en de vermindering van valse meldingen.

[Inhoud / Definities](#)

Exchange Online Archiving

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers geen toegang hebben tot de e-mail in hun archief. Er is geen geplande downtime voor deze service.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing op Enterprise CAL-suites aangeschaft op grond van Volume Licensing Overeenkomsten van het type Open Value en Open Value Subscription.

[Inhoud / Definities](#)

Exchange Online Protection

Downtime: een periode gedurende welke het netwerk niet in staat is e-mailberichten te ontvangen en te verwerken. Er is geen geplande downtime voor deze service.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing op Enterprise CAL-suites aangeschaft op grond van Volume Licensing Overeenkomsten van het type Open Value en Open Value Subscription.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Aanvullende voorwaarden: zie (i) Bijlage 1 – Dienstniveauperplichtingen voor virusdetectie en -blokkade, effectiviteit van spambestrijding en de vermindering van valse meldingen, en (ii) Bijlage 2 – Dienstniveauperplichtingen voor uptime en de bezorging van e-mail.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft MyAnalytics

Downtime: Elke tijdsperiode dat gebruikers geen toegang kunnen krijgen tot het MyAnalytics-dashboard.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Stream

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn tot het uploaden, afspelen of verwijderen van video's of het bewerken van videometagegegevens terwijl ze over de vereiste toegangsrechten beschikken en de inhoud geldig is, met uitzondering van niet-ondersteunde scenario's¹.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Serviceniveauperplichting:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: er wordt geen SLA verstrekt voor de kosteloze lagen van Microsoft Stream.

¹Niet-ondersteunde scenario's zijn bijvoorbeeld afspelen op niet-ondersteunde apparaten of in niet-ondersteunde besturingssystemen, netwerkproblemen aan de clientzijde en fouten van gebruikers.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Teams

Downtime: Elke periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn de aanwezigheidsstatus te zien, sms-gesprekken te voeren of online vergaderingen te starten.¹

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

¹Online-vergaderfunctionaliteit alleen van toepassing op gebruikers gelicentieerd voor de Skype voor Bedrijven Online Plan 2 Service.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft 365 Apps for business

Downtime: een periode gedurende welke Office-toepassingen in een modus van beperkte functionaliteit worden gezet als gevolg van een probleem met Office 365-activering.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft 365 Apps for enterprise

Downtime: een periode gedurende welke Office-toepassingen in een modus van beperkte functionaliteit worden gezet als gevolg van een probleem met Office 365-activering.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%

[Inhoud](#)



[Inleiding](#)



[Algemene voorwaarden](#)



[Dienstspecifieke voorwaarden](#)



[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Office 365 Advanced Compliance

Downtime: een periode gedurende welke de component Customer Lockbox van Office 365 Advanced Compliance in een modus van beperkte functionaliteit wordt gezet als gevolg van een probleem met Office 365.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Office Online

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn de Webtoepassingen te gebruiken voor het bekijken en bewerken van een Office-document dat is opgeslagen op een SharePoint Online-site waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Office 365 Video

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn tot het uploaden, bekijken of bewerken van video's in het videoportaal wanneer ze over de vereiste toegangsrechten en geldige inhoud beschikken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Dienstniveauperplichting:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

OneDrive for Business

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers niet in staat zijn bestanden die op hun persoonlijke OneDrive for Business-opslag zijn opgeslagen te bekijken of bewerken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Project

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn enig onderdeel van de SharePoint Online-sitecollectie waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken met Project Web App te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

SharePoint Online

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn enig onderdeel van de SharePoint Online-sitecollectie waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Skype voor Business Online

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers niet in staat zijn de aanwezigheidsstatus te bepalen, gesprekken te voeren via expresberichten of online vergaderingen te starten.¹

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

¹Functionaliteit voor online vergaderingen uitsluitend van toepassing op de Dienst Skype for Business Online Plan 2.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Teams –Calling Plans en Audio Conferencing

Downtime: een periode gedurende welke eindgebruikers niet in staat zijn een PSTN-oproep te starten of in te bellen op een audio-conferentie via de PSTN.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{U\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende incident ondervond.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Teams – Gesprekswaardigheid

Deze SLA is van toepassing op alle in aanmerking komende gesprekken die worden gevoerd door gebruikers van de spraakservice in het kader van het abonnement (voor elk type gesprek: VOIP of PSTN).

Aanvullende definities:

“**In Aanmerking Komende Oproep**” is een oproep via Microsoft Teams (binnen een abonnement) die voldoet aan beide onderstaande voorwaarden:

- De oproep is geplaatst vanaf een voor Microsoft Teams gecertificeerde IP Desk-telefoon via bedraad Ethernet
- Pakketverlies, jitter en latentieproblemen tijdens het gesprek zijn te wijten aan netwerken die worden beheerd door Microsoft.

“**Totaal Aantal Oproepen**” is het totale aantal In Aanmerking Komende Oproepen

“**Oproepen van Slechte Kwaliteit**” is het totale aantal In Aanmerking Oproepen dat is aangemerkt als slecht op basis van diverse factoren in de netwerken die worden beheerd door Microsoft die gevolgen kunnen hebben voor de kwaliteit van de oproep. Hoewel het criterium om te bepalen of sprake is van een slechte gesprekswaardigheid hoofdzakelijk is gebaseerd op netwerkparameters zoals RTT (Roundtrip Time), pakketverlies, jitter en Packet Loss-Delay Concealment-factoren, is dit criterium dynamisch en wordt het voortdurend bijgewerkt op basis van nieuwe bevindingen op grond van de analyse van miljoenen gesprekken in Skype, Skype voor Bedrijven, en Microsoft Teams en de evolutie van apparaten en algoritmen en de beoordelingen van eindgebruikers.

Maandelijks Percentage Goede Oproepen: het Maandelijks Percentage Goede Oproepen wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Oproepen} - \text{Oproepen van Slechte Kwaliteit}}{\text{Totaal Aantal Oproepen}} \times 100$$

Servicekrediet:

Maandelijks Percentage Goede Oproepen	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Workplace Analytics

Downtime: een tijdsperiode dat gebruikers geen toegang kunnen krijgen tot de Workplace Analytics-website.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)[Inhoud](#)[Inleiding](#)[Algemene voorwaarden](#)[Dienstspecifieke voorwaarden](#)[Bijlage](#)

Yammer Enterprise

Downtime: een periode van meer dan tien minuten waarin meer dan vijf procent van de gebruikers niet in staat is berichten in te zenden of te lezen op enig onderdeel van het Yammer-netwerk waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Azure Services en Azure plannen

Raadpleeg voor specifieke voorwaarden voor Azure Services en Azure-abonnementen <http://azure.microsoft.com/support/legal/sla/>.

Overige Online Diensten

Microsoft Defender for Identity

Aanvullende definities:

“Downtime” is een tijdsperiode waarin de beheerder geen toegang kan krijgen tot de Microsoft Defender for Identity-portal.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)

Bing Maps Enterprise Platform

Downtime: een periode gedurende welke de Dienst niet beschikbaar is, zoals gemeten in datacenters van Microsoft, mits u de Dienst raadpleegt met behulp van de methoden voor toegang, verificatie en tracering die zijn gedocumenteerd in de Platform SDK's voor Bing Maps.

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten als het totale aantal minuten gedurende de maand waarin aspecten van de hierboven vermelde Dienst niet beschikbaar zijn.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing op het Bing Maps Enterprise Platform aangeschaft door middel van Volume Licensing Overeenkomsten van het type Open Value en Open Value Subscription.

Diensttegoeden zijn niet van toepassing indien: (i) u nalaat updates van Diensten te implementeren binnen het tijdsbestek dat is gespecificeerd in de Gebruiksvoorwaarden voor de Bing Maps Platform API's; en (ii) u Microsoft niet ten minste negentig (90) dagen van tevoren op de hoogte stelt van een bekende aanzienlijke toename in het gebruiksvolume, waarbij aanzienlijke toename in het gebruiksvolume is gedefinieerd als een toename van 50% of meer ten opzichte van het gebruik in de voorgaande maand.

[Inhoud / Definities](#)

Bing Maps Mobile Asset Management

Downtime: een periode gedurende welke de Dienst niet beschikbaar is, zoals gemeten in datacenters van Microsoft, mits u de Dienst raadpleegt met behulp van de methoden voor toegang, verificatie en tracering die zijn gedocumenteerd in de Platform SDK's voor Bing Maps.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten als het totale aantal minuten gedurende de maand waarin aspecten van de hierboven vermelde Dienst niet beschikbaar zijn.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing op het Bing Maps Enterprise Platform aangeschaft door middel van Volume Licensing Overeenkomsten van het type Open Value en Open Value Subscription.

Diensttegoeden zijn niet van toepassing indien: (i) u nalaat updates van Diensten te implementeren binnen het tijdsbestek dat is gespecificeerd in de Gebruiksvoorwaarden voor de Bing Maps Platform API's; en (ii) u Microsoft niet ten minste negentig (90) dagen van tevoren op de hoogte stelt van een bekende aanzienlijke toename in het gebruiksvolume, waarbij aanzienlijke toename in het gebruiksvolume is gedefinieerd als een toename van 50% of meer ten opzichte van het gebruik in de voorgaande maand.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Cloud App Security

Downtime: een periode gedurende welke de IT-beheerder of gebruikers van de Klant die door de Klant zijn geautoriseerd niet in staat zijn zich aan te melden met juiste referenties. De hoeveelheid Geplande Downtime zal niet meer zijn dan 10 uur per kalenderjaar.

[Inhoud](#)



[Inleiding](#)



[Algemene voorwaarden](#)



[Dienstspecifieke voorwaarden](#)



[Bijlage](#)

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Serviceniveau-uitzonderingen: dit Serviceniveau is niet van toepassing op: (i) on-premises software die in licentie is genomen als onderdeel van het abonnement op een Service, of (ii) Internetservices (uitgezonderd Microsoft Cloud App Security) die updates leveren via een API (Application Programming Interface) voor services die in licentie worden gegeven als onderdeel van het abonnement op een Service.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Power Automate

Downtime: een periode gedurende welke de flows van een gebruiker geen mogelijkheid tot verbinding hebben met de internetgateway van Microsoft.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Dienstniveau-uitzonderingen: Er wordt geen SLA verstrekt voor de kosteloze lagen van Microsoft Power Automate.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Intune

Downtime: een periode gedurende welke de IT-beheerder of gebruikers van de Klant die door de Klant zijn geautoriseerd niet in staat zijn zich aan te melden met juiste referenties. De hoeveelheid Geplande Downtime zal niet meer zijn dan 10 uur per kalenderjaar.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

[Inhoud](#)



[Inleiding](#)



[Algemene voorwaarden](#)



[Dienstspecifieke voorwaarden](#)



[Bijlage](#)

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Serviceniveau-uitzonderingen: dit Serviceniveau is niet van toepassing op: (i) on-premises software die in licentie is genomen als onderdeel van een abonnement op een Dienst, of (ii) op Internet gebaseerde diensten (uitgezonderd de Microsoft Intune Dienst) die updates leveren voor on-premises software die in licentie is genomen als onderdeel van een abonnement op een Dienst.

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Kaizala Pro

Downtime: een periode waarin eindgebruikers niet in staat zijn berichten te lezen of in te sturen in organisatiegroepen waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Power Apps

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn enig onderdeel van gegevens in Microsoft Power Apps waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Serviceniveau-uitzonderingen: Er wordt geen SLA verstrekt voor de kosteloze lagen van Microsoft Power Apps.

[Inhoud / Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Microsoft Power Virtual Agents

Aanvullende definities:

“**Totaal Aantal Berichtaanvragen**” is het totale aantal aanvragen dat een eindgebruiker heeft verzonden naar Power Virtual Agents gedurende een factureringsmaand.

“**Mislukte Berichtaanvragen**” zijn het totale aantal aanvragen binnen Totaal aantal Berichtaanvragen waarnaar Power Virtual Agents geen antwoordbericht kan sturen vanwege een systeemfout in Power Virtual Agents.

Maandelijks Uptimepercentage: Het Maandelijks uptimepercentage wordt berekend met de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal Aantal Berichtaanvragen} - \text{Mislukte Berichtaanvragen}}{\text{Totaal Aantal Berichtaanvragen}} \times 100$$

Servicetegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	10%

[Inhoud / Definities](#)

Minecraft: Onderwijseditie

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers niet in staat zijn toegang te verkrijgen tot Minecraft: Onderwijseditie.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Power BI Embedded

Implementatieminuten: is het totale aantal minuten waarvoor een gegeven werkruimtecollectie is voorzien gedurende een factureringsmaand.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is de som van alle Implementatieminuten voor alle werkruimtecollecties die beschikbaar worden gemaakt door een klant in een gegeven Microsoft Azure-abonnement gedurende een factureringsmaand.

Downtime: is het totaal van alle Implementatieminuten gedurende welke de werkruimtecollectie onbeschikbaar is. Een gegeven werkruimtecollectie wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien doorlopend alle pogingen binnen de betreffende minuut om enig deel van Power BI Embedded-gegevens te lezen of te schrijven in een Foutcode resulteren of niet binnen vijf minuten in een reactie resulteren.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

[Inhoud](#)



[Inleiding](#)



[Algemene voorwaarden](#)



[Dienstspecifieke voorwaarden](#)



[Bijlage](#)

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)**Power BI Premium**

“**Capaciteit**” betekent een benoemde capaciteit die door een beheerder wordt voorzien door middel van de Power BI Premium-capaciteitsbeheerportal. Een Capaciteit is een groep van een of meer nodes.

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal minuten dat een instance van een bepaalde Capaciteit gedurende een factureringsmaand actief is geweest in een gegeven tenant.

Downtime: het totaal van alle minuten binnen een factureringsmaand voor een gegeven Capaciteit gedurende welke een bepaalde Capaciteit niet beschikbaar is. Een gegeven Capaciteit wordt geacht een minuut onbeschikbaar te zijn geweest als alle pogingen tot het bekijken van Power BI-rapporten of -dashboards gedurende de minuut mislukken als gevolg van systeemfouten.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Inhoud / Definities](#)**Power BI Pro**

Downtime: een periode waarin gebruikers niet in staat zijn enig onderdeel van Power BI-gegevens waarvoor ze over de vereiste toegangsrechten beschikken te lezen of te schrijven.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)[Inhoud](#)[Inleiding](#)[Algemene voorwaarden](#)[Dienstspecifieke voorwaarden](#)[Bijlage](#)

Translator API

Downtime: een periode gedurende welke gebruikers geen vertalingen kunnen uitvoeren.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Totaal aantal minuten in een maand} - \text{Downtime}}{\text{Totaal aantal minuten in een maand}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten als het totale aantal minuten gedurende de maand waarin aspecten van de hierboven vermelde Dienst niet beschikbaar zijn.

Diensttegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Inhoud / Definities](#)

Microsoft Defender for Endpoint

Aanvullende definities:

“**Maximum Beschikbare Minuten**” is het totale aantal verzamelde minuten gedurende een factureringsmaand voor een Microsoft Defender for Endpoint-portal. Maximum Beschikbare Minuten wordt gemeten vanaf het moment waarop een Tenant is gecreëerd uit een met succes voltooid on-boardingproces.

“**Tenant**” staat voor een klantspecifieke Microsoft Defender for Endpoint-cloudomgeving.

Downtime: het totaal aantal verzamelde minuten dat onderdeel is van het Maximum Beschikbare Minuten waarin de Klant niet in staat was toegang te krijgen tot enig onderdeel van de sitecollecties van het Microsoft Defender for Endpoint-portal waarvoor de klant beschikt over de juiste toegangsrechten en waarvoor de klant beschikt over een geldige, actieve licentie.

Maandelijks Uptimepercentage: het Maandelijks Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximum Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximum Beschikbare Minuten}} \times 100$$

waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Servicekrediet:

Maandelijks Uptimepercentage	Servicekrediet
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Serviceniveau-uitzonderingen: deze SLA is niet van toepassing op Tenants van evaluatie-/previewversies.

[Inhoud / Definities](#)

[Inhoud](#)

→

[Inleiding](#)

→

[Algemene voorwaarden](#)

→

[Dienstspecifieke voorwaarden](#)

→

[Bijlage](#)

Bijlage A – Dienstniveauverplichtingen voor virusdetectie en -blokkade, effectiviteit van spambestrijding en de vermijding van valse meldingen

Met betrekking tot Exchange Online en EOP, in licentie genomen als zelfstandige Dienst of via een ECAL-suite, of Exchange Enterprise CAL met Diensten, komt u mogelijk in aanmerking voor Diensttegoed indien we niet voldoen aan het hieronder beschreven Dienstniveau voor: (1) virusdetectie en -blokkade, (2) effectiviteit van spambestrijding of (3) de vermijding van valse meldingen. Indien niet wordt voldaan aan een van deze afzonderlijke Dienstniveaus, kunt u een vordering indienen voor Diensttegoed. Indien één Incident ervoor zorgt dan meerdere SLA-meetwaarden voor Exchange Online of EOP niet worden gehaald, kunt u voor dat Incident slechts één vordering voor Diensttegoed per Dienst indienen.

1. Dienstniveau virusdetectie en -blokkade

- a. "Virusdetectie en -blokkade" is gedefinieerd als de detectie en blokkade van virussen door de filters om besmetting te voorkomen. "Virus" wordt in brede zin gedefinieerd als bekende kwaadaardige software ("malware"). Hierin inbegrepen zijn virussen, wormen en Trojaanse paarden.
- b. Een Virus wordt geacht bekend te zijn wanneer gangbare commerciële engines voor viruscontrole het virus kunnen detecteren en het vermogen tot detecteren beschikbaar is binnen het gehele EOP-netwerk.
- c. Het resultaat dient een infectie te zijn die geen nuttig doel dient.
- d. Het Virus dient te zijn gescand door het EOP-virusfilter.
- e. Indien EOP een e-mail dat is besmet met een bekend virus aan u bezorgt, zal EOP u op de hoogte stellen en met u samenwerken om de identiteit ervan te bepalen en het te verwijderen. Indien dit resulteert in de preventie van een infectie, komt u niet in aanmerking voor Diensttegoed op grond van het Dienstniveau Virusdetectie en -blokkade.
- f. Het Dienstniveau Virusdetectie en -blokkade is niet van toepassing op:
 - i. vormen van e-mailmisbruik die niet zijn geclassificeerd als malware, zoals spam, phishing en ander bedrog, adware, en vormen van spyware, die wegens de doelgerichte aard of beperkte toepassing niet bekend zijn in de antivirusgemeenschap en derhalve niet door antivirusproducten worden getraceerd als virus.
 - ii. Beschadigde, defecte, afgekapte of inactieve virussen in NDR's, kennisgevingen of geweigerde e-mailberichten.
- g. Het Diensttegoed dat beschikbaar is voor de Dienst Virusdetectie en -blokkade is: Diensttegoed van 25% van de Toepasselijke Maandelijkse Servicekosten indien zich een besmetting voordoet in een kalendermaand, met een maximum van één toegestane vordering per kalendermaand.

2. Dienstniveau Effectiviteit van spambestrijding

- a. "Effectiviteit van Spambestrijding" is gedefinieerd als het percentage van inkomende spam dat wordt gedetecteerd door het filtersysteem, gemeten op een dagelijkse basis.
- b. Valse meldingen aan ongeldige postvakken zijn uitgesloten van de schatting van Effectiviteit van Spambestrijding.
- c. Het spambericht dient te zijn verwerkt door onze dienst en mag niet beschadigd, verminkt of afgekapt zijn.
- d. Het Dienstniveau Effectiviteit van Spambestrijding is niet van toepassing op e-mail die voor het merendeel bestaat uit niet-Engelstalige inhoud.
- e. U erkent dat classificatie van spam subjectief is en aanvaardt dat we te goeder trouw een schatting maken van het percentage spam dat is gedetecteerd op basis van bewijs dat tijdig door u is aangeleverd.
- f. Het Diensttegoed dat beschikbaar is voor de Dienst Effectiviteit van Spambestrijding is:

% van de Kalendermaand dat de Effectiviteit van Spambestrijding lager is dan 99%	Diensttegoed
>25%	25%
> 50%	50%
100%	100%

3. Dienstniveau Valse Meldingen

- a. "Valse Meldingen" is gedefinieerd als de verhouding tussen legitieme zakelijke e-mail die ten onrechte door het filtersysteem is aangeduid als spam en alle e-mail die door de dienst is verwerkt gedurende een kalendermaand.
- b. Volledige, originele berichten, met inbegrip van alle headers, dienen te worden gemeld aan het misbruikteam.
- c. Uitsluitend van toepassing op e-mail verzonden naar geldige postvakken.
- d. U erkent dat classificatie van valse meldingen subjectief is en begrijpt dat we te goeder trouw een schatting maken van het de verhouding van valse meldingen op basis van bewijs dat tijdig door u is aangeleverd.

- e. Dit Dienstniveau Valse Meldingen is niet van toepassing op:
- i. massa, persoonlijke of pornografische e-mail
 - ii. e-mail die voor het merendeel bestaat uit niet-Engelstalige inhoud
 - iii. e-mail die wordt geblokkeerd door een beleidsregel, reputatiefiltering of SMTP-verbodingsfiltering
 - iv. e-mail die is bezorgd in de map Ongewenst
- f. Het Diensttegoed dat beschikbaar is voor de Valse Meldingen is:

Verhouding Valse Meldingen in een kalendermaand	Diensttegoed
> 1:250.000	25%
> 1:10.000	50%
> 1:100	100%

Bijlage B – Dienstniveauverplichtingen voor uptime en de bezorging van e-mail

Met betrekking tot EOP, in licentie genomen als zelfstandige Dienst, via een ECAL-suite, of via Exchange Enterprise CAL met Diensten, komt u mogelijk in aanmerking voor Dienststegoed indien we niet voldoen aan het hieronder beschreven Dienstniveau voor (1) Uptime en (2) Bezorging van E-mail:

1. Maandelijks Uptimepercentage:

Indien het Maandelijks Uptimepercentage voor EOP in een gegeven maand daalt tot onder 99,999%, komt u mogelijk in aanmerking voor het volgende Dienststegoed:

Maandelijks Uptimepercentage	Dienststegoed
<99,999%	25%
<99,0%	50%
<98,0%	100%

2. Dienstniveau Bezorging van E-mail:

- “Bezorgtijd van E-mail” is gedefinieerd als de gemiddelde bezorgtijd van e-mail, gemeten in minuten over een kalender maand, waarbij bezorging van e-mail is gedefinieerd als de hoeveelheid tijd die verstrijkt van het moment waarop een zakelijke e-mail in het EOP-netwerk binnenkomt tot het moment waarop de eerste poging tot bezorging wordt gedaan.
- De Bezorgtijd van E-mail wordt elke 5 minuten gemeten en vastgelegd, en vervolgens gesorteerd op verstreken tijd. Voor het berekenen van het gemiddelde voor de kalendermaand wordt de snelste 95% van de metingen gebruikt.
- Voor het meten van de bezorgtijd gebruiken we gesimuleerde of testberichten.
- Het Dienstniveau Bezorging van E-mail is uitsluitend van toepassing op legitieme zakelijke e-mail (geen massa-e-mail), bezorgd aan geldige e-mailaccounts.
- Dit Dienstniveau Bezorging van E-mail is niet van toepassing op:
 - Bezorging van e-mail in quarantaine of archief
 - E-mail is omleidingswachtrijen
 - Denial-of-Service-aanvallen (DoS)
 - E-maillossen
- Het Dienststegoed dat beschikbaar is voor Bezorging van E-mail is:

Gemiddelde bezorgtijd van E-mail (zoals hierboven gedefinieerd)	Dienststegoed
> 1	25%
> 4	50%
> 10	100%