

Google Cloud Diensten: Richtlijnen voor Technische Ondersteuningsdiensten

Deze richtlijnen voor technische ondersteuningsdiensten ("Richtlijnen") zijn opgenomen in de overeenkomst op grond waarvan Google is overeengekomen Google Cloud Platform en SecOps-Diensten (zoals beschreven op <https://cloud.google.com/terms/services>) aan Klant te leveren (de "Overeenkomst"). In de Richtlijnen gebruikte maar niet gedefinieerde termen met hoofdletter hebben de betekenis die daaraan in de Overeenkomst is gegeven. Google levert geen Technische Ondersteuningsdiensten ("TSS") voor bepaalde Google Cloud Platform-Diensten en SecOps-Diensten, en sommige Google Cloud Platform-Diensten, SecOps-Diensten en gerelateerde producten zijn onderworpen aan aanvullende of afwijkende technische ondersteuningsvoorwaarden zoals vermeld in de sectie Algemene Voorwaarden voor Ondersteuningsdiensten: Uitzonderingen.

Algemene Voorwaarden voor Ondersteuningsdiensten

1. Algemeen. Als onderdeel van de aankoop door Klant van Google Cloud Platform-Diensten zal Google Basic (voorheen Bronze) Support aan Klant leveren. Klant kan aanvullende TSS bestellen tegen een aanvullende vergoeding.

2. Basic Support. Klant ontvangt automatische upgrades van de Diensten en Onderhoudsupdates, ondersteuning voor factureringsvragen, en toegang tot documentatie, whitepapers, online handleidingen met best practices en communityforums.

3. Indiening van ondersteuningsverzoeken.

3.1. Eerstelijnsondersteuning. Klant zal eerstelijnsondersteuning aan Eindgebruikers van de Klant bieden. Google zal tweedelijnsondersteuning uitsluitend aan de Aangewezen Contactpersonen van Klant bieden.

3.2. Inspanningen van Klant om fouten te verhelpen. Alvorens een verzoek aan Google te doen, zal Klant redelijke inspanningen verrichten om fouten, bugs, storingen of gebreken in de netwerkconnectiviteit op te lossen zonder escalatie naar Google. Daarna kan Klant een Verzoek om TSS indienen.

3.3. Karakterisering van Verzoeken. Klant kent bij indiening van Verzoeken een prioriteit P1-P4 toe. Google zal de prioriteitsaanduiding van Klant beoordelen en kan aanduidingen herclassificeren (a) die Google onjuist acht of (b) wanneer Klant geen continue beschikbaarheid handhaaft, zoals beschreven in Artikel 3.4 (Procedures voor bevestiging van ontvangst en oplossing van Verzoeken) tot aan de oplossing van een Verzoek. Een dergelijke door Google genomen beslissing is definitief en bindend voor Klant. Elke

herclassificatie door Google van de Prioriteitsaanduiding overeenkomstig subartikel (b) wordt teruggedraaid zodra Klant de continue beschikbaarheid met Google hervat in overeenstemming met Artikel 3.4 (Procedures voor bevestiging van ontvangst en oplossing van Verzoeken).

3.4. Procedures voor bevestiging van ontvangst en oplossing van Verzoeken. Bij het indienen van een Verzoek zal Klant alle gevraagde diagnostische informatie verstrekken en de Google-ondersteuningsmedewerkers assisteren zoals nodig kan zijn om een Verzoek op te lossen. Klant moet up-to-date contactgegevens (d.w.z. telefoon of e-mail) verstrekken om te assisteren bij het verzamelen van gegevens, testen en het toepassen van oplossingen. In het geval van P1-Verzoeken moet Klant continu beschikbaar blijven totdat dergelijke Verzoeken zijn opgelost. Na oplossing van een Verzoek kan Klant een optionele enquête ontvangen om Google feedback te geven over de ervaring met het Verzoek tot ondersteuning.

3.5. Bevestiging van Verzoek. Google kan op een Verzoek reageren door de ontvangst van het Verzoek te bevestigen. Klant erkent en begrijpt dat Google mogelijk niet in staat is om alle Verzoeken te beantwoorden of op te lossen.

3.6. Functie Verzoek. Indien Google een Verzoek als een Functie Verzoek beschouwt, zal Google een dergelijk Verzoek registreren ter overweging voor opname in een toekomstige update of release van de Diensten en zal de kwestie als afgehandeld beschouwen. Google is niet verplicht op enig Functie Verzoek te reageren of dit op te lossen, noch om enig dergelijk Functie Verzoek in een toekomstige update of release op te nemen.

3.7. Bouwen van Applicaties. Google heeft onder deze Richtlijnen geen verplichting om: (a) software-Applicaties te schrijven, bouwen of verbeteren, of code te schrijven om Applicaties te faciliteren; (b) de Diensten voor Klant te configureren; of (c) de infrastructuur van Klant te ontwerpen, bouwen of beoordelen.

3.8. Aanbiedingen vóór algemene beschikbaarheid.

a. Pre-GA Aanbiedingen. Google heeft geen verplichting TSS te leveren voor Pre-GA Aanbiedingen (zoals gedefinieerd in de Servicespecifieke Voorwaarden) of voor aanbiedingen die zijn aangeduid als "Preview", "Alpha", "Beta", "Experimental" of een vergelijkbare aanduiding, maar zal Verzoeken met betrekking tot Pre-GA Aanbiedingen of vergelijkbare aanbiedingen per geval beoordelen.

b. Voorwaarden voor Pre-GA Support Aanbiedingen. Google kan aan Klant technische ondersteuningsdiensten of functies vóór algemene beschikbaarheid beschikbaar stellen die in elk geval zijn aangeduid als "Preview", "Alpha", "Beta", "Experimental" of een vergelijkbare aanduiding in gerelateerde documentatie of materialen, of die nog niet in deze Richtlijnen zijn vermeld (gezamenlijk, "Pre-GA Support Aanbiedingen"). Hoewel Pre-GA Support Aanbiedingen geen TSS zijn, is het gebruik door Klant van Pre-GA Support

Aanbiedingen onderworpen aan de voorwaarden van deze Richtlijnen, zoals gewijzigd door dit Artikel (Voorwaarden voor Pre-GA Support Aanbiedingen), en eventuele aanvullende voorwaarden die aan Klant worden verstrekt in de Google-ondersteuningstool of het bestelformulier of anderszins door Google worden gepresenteerd (de "Aanvullende Voorwaarden voor Pre-GA Support"). In geval van tegenstrijdigheid tussen de voorwaarden van deze Richtlijnen en de Aanvullende Voorwaarden voor Pre-GA Support, prevaleren de Aanvullende Voorwaarden voor Pre-GA Support.

1. Pre-GA Support Aanbiedingen kunnen op elk moment zonder voorafgaande kennisgeving aan Klant worden gewijzigd, opgeschort of beëindigd.

2. Naar eigen keuze kan Klant feedback en suggesties over de Pre-GA Support Aanbiedingen aan Google verstrekken ("Pre-GA Support Feedback"). Indien Klant Pre-GA Support Feedback verstrekt, mogen Google en zijn Gelieerde Entiteiten die Pre-GA Support Feedback zonder beperking en zonder verplichting jegens Klant gebruiken, met uitzondering van Pre-GA Support Feedback die als Vertrouwelijke Informatie van Klant is gemarkeerd.

3. Beoogde initiële reactietijden en taalondersteuning zoals beschreven in deze Richtlijnen kunnen verschillen of niet beschikbaar zijn voor Pre-GA Support Aanbiedingen.

4. Toegang tot Ondersteuning.

4.1. Instellen van Aangewezen Contactpersonen. Door Klant aangewezen ondersteuningsbeheerders zijn bevoegd om Aangewezen Contactpersonen toe te voegen aan diens Account. Uitsluitend met betrekking tot Silver, Gold en Platinum TSS, indien Klant zijn Aangewezen Contactpersonen wenst te wijzigen, zal hij Google via de Google-ondersteuningstool ten minste vijf Werkdagen voorafgaand aan de wijziging hiervan op de hoogte stellen, indien van toepassing.

4.2. Ondersteuningstijden en beoogde initiële reactietijden. Google zal Verzoeken verwerken tijdens de Openingstijden en in overeenstemming met de toepasselijke beoogde initiële reactietijden voor elk ondersteuningsniveau, tenzij anders aangegeven in deze Richtlijnen. Verzoeken die buiten de Openingstijden worden ontvangen, worden geregistreerd en verwerkt tijdens de volgende Werkdag.

4.3. Compliance met toepasselijke wetgeving. Google zal geen TSS leveren indien dit verboden is door toepasselijke wetgeving.

5. Onderhoud. Om optimale prestaties van de Diensten te waarborgen, voert Google periodiek Onderhoud uit. In de meeste gevallen zal Onderhoud een beperkte of geen negatieve impact hebben op de beschikbaarheid en functionaliteit van de Diensten. Indien Google verwacht dat gepland Onderhoud de beschikbaarheid of functionaliteit van de Diensten negatief zal beïnvloeden, zal Google commercieel redelijke inspanningen

verrichten om ten minste zeven dagen van tevoren kennis te geven van het Onderhoud. Daarnaast kan Google te allen tijde ongepland noodonderhoud uitvoeren. Indien Google verwacht dat dergelijk ongepland noodonderhoud de beschikbaarheid of functionaliteit van de Diensten negatief zal beïnvloeden, zal Google commercieel redelijke inspanningen verrichten om vooraf kennis te geven van dergelijk Onderhoud.

Onderhoudskennisgevingen zoals hierboven vermeld worden verstrekt via de Google-ondersteuningstool of via een e-mail aan het E-mailadres voor kennisgevingen.

6. Taalondersteuning. Alle ondersteuning die Google op grond van deze Richtlijnen biedt, wordt geleverd in de Engelse taal behalve zoals vermeld op <https://cloud.google.com/support/docs/language-working-hours>.

7. Technical Account Management (TAM). Als onderdeel van de Platinum-, Enterprise- en Premium Support-aanbiedingen krijgt Klant toegang tot Technical Account Management-diensten om: (a) Klant te assisteren bij het ontwikkelen van een strategie met betrekking tot de Diensten, (b) richtlijnen voor best practices te geven voor implementatie en gebruik van de Diensten, en (c) technische ondersteuningsescalaties te beheren en af te stemmen met Google-vakexperts om technische vragen met betrekking tot de Diensten te behandelen.

8. Professionele diensten. Naast de hierboven beschreven ondersteunings- en onderhoudsdiensten kan Google onder deze Richtlijnen beperkte adviesdiensten aan Klant leveren in overeenstemming met een door Google en Klant uitgevoerd bestelformulier en datasheets die bij de diensten horen. Aanvullende vergoedingen kunnen van toepassing zijn. Adviesdiensten zijn uitsluitend aanbevelingen. Klant is verantwoordelijk voor de behaalde resultaten bij de beslissing of aanbevelingen van Google worden geïmplementeerd. Google kan aanbevelingen aan Klant leveren in de vorm van een werkdocument of rapport, dat Klant mag gebruiken, aanpassen en reproduceren voor zijn interne bedrijfsdoeleinden. Google zal geen andere intellectuele eigendom aan Klant in licentie geven als onderdeel van de adviesdiensten die op grond van deze Richtlijnen worden geleverd. Alle andere advies-, professionele of implementatiediensten zijn onderworpen aan de voorwaarden van een afzonderlijke overeenkomst tussen Google en Klant.

9. Ondersteuning in samenwerking. In de wetenschap dat Klant Diensten kan implementeren en gebruiken die worden aangeboden in verband met of die afhankelijk zijn van een reeks hardware- en softwarecomponenten en computingplatforms van derden, kan het oplossen van Verzoeken soms input vereisen van technologieleveranciers van derden die met Google hebben samengewerkt om technologieën aan te bieden die in combinatie met de Diensten kunnen worden gebruikt (deze leveranciers, "Samenwerkende Ondersteuningspartners "). Google zal naar eigen redelijk oordeel aan Klant de Verzoeken identificeren die de betrokkenheid van Samenwerkende Ondersteuningspartner(s) vereisen. Google kan Samenwerkende Ondersteuningspartners opnemen in

ondersteuningscommunicatie met Klant of communiceren met de Samenwerkende Ondersteuningspartner namens Klant, onderworpen aan de volgende voorwaarden:

9.1. Klant mag alleen ondersteuning ontvangen van een Samenwerkende Ondersteuningspartner indien Klant een geldige ondersteuningsovereenkomst heeft met die Samenwerkende Ondersteuningspartner. Noch deze Richtlijnen, noch de Overeenkomst verlenen aan Klant enig recht om ondersteuningsdiensten te ontvangen van Samenwerkende Ondersteuningspartners .

9.2. Google zal Samenwerkende Ondersteuningspartners opnemen in directe ondersteuningscommunicatie met Klant, of communiceren met de Samenwerkende Ondersteuningspartner namens Klant, uitsluitend op aanwijzing van Klant en pas nadat de toestemming van Klant is ontvangen.

9.3. Wanneer Klant ermee instemt een Samenwerkende Ondersteuningspartner te betrekken bij een lopend ondersteuningstraject:

a. stemt Klant ermee in dat Google die Samenwerkende Ondersteuningspartner informatie verstrekt die Google redelijkerwijs relevant acht voor het Verzoek, waaronder de naam en contactgegevens van Klant en een beschrijving van het Verzoek;

b. handelt de Samenwerkende Ondersteuningspartner als een onafhankelijke opdrachtnemer van Klant, niet van Google; en

c. is de Samenwerkende Ondersteuningspartner, niet Google, als enige verantwoordelijk voor de verwerking en het gebruik van alle informatie die aan die Samenwerkende Ondersteuningspartner wordt verstrekt in het kader van het leveren van ondersteuningsdiensten.

10. Klant via Reseller. Een klant (een “Klant via Reseller”) van een door Google gemachtigde, niet-verbonden Google Cloud Platform-reseller (een “Reseller”) kan door Google geleverde technische ondersteuningsdiensten kopen die zijn goedgekeurd en geactiveerd voor doorverkoop via de Reseller (“TSS via Reseller”), op voorwaarde dat:

10.1. de prijzen en vergoedingen voor TSS via Reseller, en de voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik door Klant via Reseller van TSS via Reseller, zijn overeengekomen tussen Klant via Reseller en de Reseller;

10.2. enige betaling voor TSS via Reseller rechtstreeks aan de Reseller wordt gedaan onder de toepasselijke overeenkomst van Klant via Reseller met de Reseller; en

10.3. Google aan Klant via Reseller geen ondersteuning voor factureringsvragen over de Diensten zal bieden.

11. Chrome-ondersteuning. Indien Klant Enhanced of Premium Support aanschaft, zullen Google-ondersteuningsmedewerkers ook reageren op Verzoeken met betrekking tot Chrome-installatie, Chrome-Kernfunctionaliteit, het beveiligings- en beheersbeleid van Chrome en de interoperabiliteit van Chrome met de Diensten op Ondersteunde Platforms zoals uiteengezet in deze Richtlijnen. Google kan ervoor kiezen niet te reageren op Verzoeken voor andere technisch gerelateerde Chrome-problemen, zoals maar niet beperkt tot weergaveproblemen voor specifieke webpagina's, technische problemen met betrekking tot het onderliggende besturingssysteem, apparaatstuurprogramma's of printerproblemen. Indien Google een codewijziging aanbrengt in Chrome om een technisch probleem op te lossen, zal die codewijziging worden uitgebracht in een komende release en zal deze niet worden teruggeplaatst naar een eerdere versie van Chrome.

12. Uitzonderingen. Ongeacht enige andere verklaring in de Overeenkomst of deze Richtlijnen, biedt Google geen TSS voor Looker Studio (behalve voor Looker Studio Pro), Mandiant Managed Diensten, Mandiant Consulting Diensten, Expertise on Demand, SecOps Training Diensten en Security Customer Success Diensten.

Google zal Comprehensive Support leveren voor Looker (Google Cloud core) en Google Threat Intelligence zoals beschreven op <https://cloud.google.com/terms/tssg/comprehensive>.

Voor de volgende Google Cloud Platform- en SecOps-Diensten biedt Google technische ondersteuning onder afzonderlijke voorwaarden zoals uiteengezet op de overeenkomstige URL:

Dienst	Technische Ondersteuningsvoorwaarden
Cloud Identity	https://cloud.google.com/terms/identity/tssg
Apigee Edge **	https://cloud.google.com/terms/apigee-support ("Apigee Edge TSSG")
VirusTotal	https://www.virustotal.com/gui/contact-us/technical-support

Voor de volgende Google Cloud Platform-Diensten en gerelateerde producten biedt Google TSS onder deze Richtlijnen, behalve zoals vermeld op de overeenkomstige URL:

Dienst/Product	Technische Ondersteuningsvoorwaarden
Looker (oorspronkelijk)	https://cloud.google.com/terms/tssg/looker
Firebase	https://cloud.google.com/terms/tssg/firebase
Apigee, Apigee Edge**	https://cloud.google.com/terms/apigee-support-services-guide ("Apigee Support Services Guide")
Google Cloud Backup and DR	https://cloud.google.com/terms/gcbdr-services-guide

**TSS voor legacy Apigee Edge-kanten die Apigee Edge nog niet hebben vernieuwd om hun ondersteuning te laten leveren door deze TSS (zoals gewijzigd door de Apigee Support Services Guide) zal worden geleverd onder de Apigee Edge TSSG. Alle andere Apigee Edge-kanten zullen TSS ontvangen onder deze TSS (zoals gewijzigd door de Apigee Support Services Guide).

13. Aanvullende Definities.

13.1. "*Applicatie*" heeft de betekenis die in de Overeenkomst is gegeven of, indien geen dergelijke betekenis is gegeven, heeft de betekenis die in de Overeenkomst is gegeven aan "Customer Application".

13.2. "*Werkdag*" betekent elke dag tijdens de Openingstijden.

13.3. "*Chrome*" betekent de Chrome-webbrowser zoals uitgebracht door Google voor Ondersteunde Platforms en beschikbaar voor download op de URL <https://www.google.com/chrome/> of de installer die beschikbaar is op de URL <https://chromeenterprise.google/browser/> of op een andere URL die Google kan verstrekken.

13.4. "*Kernfunctionaliteit van Chrome*" betekent de functies en functionaliteit in de laatst uitgebrachte Chrome-browserversie, exclusief Google Chrome-extensies en Google Play.

13.5. "*Eindgebruiker van de Klant*" heeft de betekenis die in de Overeenkomst is gegeven of, indien geen dergelijke betekenis is gegeven, heeft de betekenis die in de Overeenkomst is gegeven aan "End Users".

13.6. "*Aangewezen Contactpersonen*" betekent beheerders of technische medewerkers aangewezen door Klant of Reseller (indien Klant toegang tot TSS krijgt als klant van een Reseller) die Google mogen benaderen voor technische ondersteuning.

13.7. "*Functie Verzoek*" betekent een Verzoek door een Aangewezen Contactpersoon om een nieuwe functie op te nemen of een bestaande functie van de Diensten uit te breiden die momenteel niet beschikbaar is als onderdeel van de bestaande Diensten.

13.8. "*Google-ondersteuningsmedewerkers*" betekent de Google-vertegenwoordigers die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van Verzoeken.

13.9. "*Google-ondersteuningstool*" betekent de Admin Console of een ondersteuningstool op een URL (zoals van tijd tot tijd kan worden bijgewerkt) die door Google wordt verstrekt.

13.10. "*Openingstijden*" betekent 17:00 op zondag tot 17:00 op vrijdag, Pacifische tijdzone, met uitzondering van feestdagen in lokale tijd voor elke regio die in de Google-ondersteuningstool is gedocumenteerd.

13.11. "*Onderhoud*" betekent onderhoudswerkzaamheden die worden uitgevoerd aan hardware of software die de Diensten levert.

13.12. "*E-mailadres voor kennisgevingen*" heeft de betekenis die is gegeven in de Addendum voor Cloud-gegevensverwerking.

13.13. "*P0*" betekent impact op operationele omgevingen die zijn ingericht ter ondersteuning van Mission Critical Services.

13.14. "*P1*" betekent Kritieke impact – Dienst niet bruikbaar in productie.

13.15. "*P2*" betekent Hoge impact – Gebruik van de Dienst ernstig belemmerd.

13.16. "*P3*" betekent Gemiddelde impact – Gebruik van de Dienst gedeeltelijk belemmerd.

13.17. "*P4*" betekent Lage impact – Dienst volledig bruikbaar.

13.18. "*Prioriteit*" betekent P0, P1, P2, P3 of P4, afhankelijk van het niveau van impact dat een Verzoek heeft op de bedrijfsvoering van Klant en wordt gebruikt om beoogde initiële reactietijden vast te stellen.

13.19. "Verzoek" betekent een verzoek van een Aangewezen Contactpersoon aan Google-ondersteuningsmedewerkers om technische ondersteuning om een vraag of probleemrapport met betrekking tot de Diensten, Chrome of de Kernfunctionaliteit van Chrome (al naar gelang het geval) op te lossen.

13.20. "Reseller" heeft de betekenis die daaraan is gegeven in Artikel 11 (Resold Customer) in de Algemene Voorwaarden voor Ondersteuningsdiensten van deze Richtlijnen.

13.21. "Ondersteuningsrol" betekent het ondersteuningsniveau dat beschikbaar is voor een Aangewezen Contactpersoon onder Role-Based Support, zoals gedefinieerd door een van twee niveaus (Development of Production) en zoals door Klant aangewezen in overeenstemming met Artikel 1 (Support Roles) van de voorwaarden voor Role-Based Support.

13.22. "Ondersteund Platform" betekent een besturingssysteem en versie vermeld op <https://support.google.com/a/bin/answer.py?answer=2763059> waarvoor Chrome door Google wordt uitgebracht. Google kan ervoor kiezen niet te reageren op problemen met previewversies van Chrome (ook wel bekend als beta, dev en canary) of previewfuncties. Chrome OS is geen Ondersteund Platform onder deze Richtlijnen; speciale technische ondersteuning van Google en hardwareservice voor Chrome OS zijn beschikbaar onder een afzonderlijke overeenkomst. Chrome Frame is een afzonderlijk product dat niet onder deze Richtlijnen valt.

13.23. "Diensten met toegevoegde waarde" betekent aanvullende TSS die beschikbaar zijn voor Klant tegen een aanvullende vergoeding.

Standard Support

1. Standard Support. Standard Support omvat onbeperkte Aangewezen Contactpersonen.

2. Beoogde Initiële Reactietijden voor Standard Support.

Prioriteit	Beoogde initiële reactietijden tijdens de Openingstijden
P1	N/A
P2	4 uur
P3	8 uur

3. Aanmelding en Afmelding voor Standard Support.

3.1 Standard Support vereist een minimale verplichting tot het einde van elke kalendermaand.

3.2 Klant kan zich afmelden voor Standard Support via de Google-ondersteuningstool; in dat geval is Basic Support van toepassing na het einde van de kalendermaand. Indien Klant een upgrade uitvoert vanaf Standard Support, worden de toepasselijke Vergoedingen voor het nieuwe ondersteuningsniveau berekend vanaf de datum van die upgrade.

Enhanced Support and Partner-led Enhanced Support

In dit Artikel (Enhanced Support and Partner-led Enhanced Support) betekent, voor Partner-led Enhanced Support, elke verwijzing naar 'Customer' 'Partner' of 'Reseller' (naargelang van toepassing).

1. Enhanced Support.

1.1. Enhanced Support omvat onbeperkte Aangewezen Contactpersonen.

1.2. *Diensten met toegevoegde waarde.* Klant kan de volgende Diensten met toegevoegde waarde aanschaffen tegen een aanvullende vergoeding. Klant moet gedurende de toepasselijke bestellooptijd voor elke Dienst met toegevoegde waarde een gelijktijdig abonnement op Enhanced Support aanhouden:

1.2.1. *Technical Account Advisor Service (TAAS).* Klant krijgt toegang tot een Technical Account Advisor. TAAS omvat: (a) begeleide onboarding voor ondersteuning, (b) richtlijnen over best practices voor case-afhandeling, (c) beheer van technische ondersteuningsecalaties, (d) beoordelingen van operationele en casemetriecken, en (e) aanbevelingen voor training en optimalisatie van de Diensten.

1.2.2. *Assured Support for Enhanced Support.* Google zal TSS leveren voor Assured Workloads ("Assured Support") in overeenstemming met de door Klant geselecteerde Admin Console-instellingen. Alle Verzoeken van Klant om Assured Support moeten worden ingediend via de optie "create case" binnen de Google-ondersteuningstool en de projectnaam (ID) in het projectveld bevatten, die overeenkomt met een Assured Workloads-project. Google zal Assured Support leveren in (a) het Engels, (b) het Hebreeuws voor Assured Workloads in de alleen-Israël-regio en (c) het Japans voor

Assured Workloads in uitsluitend de alleen-Japan-regio. Deze regio's worden beschreven in de toepasselijke documentatie voor Assured Workloads.

1.2.3. Planned Event Support (PES). Indien Klant PES voor een evenement wenst aan te schaffen, moet dit uiterlijk 30 dagen vóór dat evenement gebeuren om een goede planning te waarborgen. Elk evenement is beperkt tot maximaal vijf kalenderdagen. Tijdens elk evenement, ongeacht Artikel 2 (Beoogde Initiële Reactietijden voor Enhanced Support) hieronder, zal Google reageren op P1-Verzoeken die verband houden met het evenement met een beoogde initiële reactietijd van 15 minuten. Klant kan PES aanschaffen voor maximaal drie evenementen per kalenderjaar.

1.2.4. Data Boundary by Partners Support for Enhanced Support. Indien (i) Klant Data Boundary by Partners gebruikt; en (ii) Klant Enhanced Support heeft aangeschaft, zal Google TSS leveren voor de In-scope Google Cloud Controls gedefinieerd op <https://cloud.google.com/terms/in-scope-sovereign-cloud> ("Data Boundary by Partners Support") in overeenstemming met de door Klant geselecteerde beveiligingsinstellingen in de Admin Console. Alle Verzoeken om Data Boundary by Partners Support moeten worden ingediend via de optie "create case" binnen de Google-ondersteuningstool en de Projectnaam (ID) in het veld Project bevatten, die overeenkomt met een Data Boundary by Partners-project met de relevante Data Boundary Partner. Google zal Data Boundary by Partners Support uitsluitend in de Engelse taal leveren.

1.2.5. Live Event Support for CDN for Enhanced Support. Als Klant van plan is een live evenement te hosten met gebruikmaking van een Google Cloud Platform CDN-dienst ("Live Event"), en Klant Live Event Support voor een dergelijk evenement wenst aan te schaffen, moet dit uiterlijk 30 dagen vóór dat Live Event gebeuren om een goede planning te waarborgen. Vóór elk Live Event zullen Google en Klant een plan overeenkomen en documenteren dat onder meer het verzamelen van vereisten, architectuurbeoordeling, datadrempels en de identificatie van de aangewezen contactpersonen van Klant en Google omvat. Tijdens het Live Event zal Google Klant toegang geven tot een videoconferentieverbinding met Google-ondersteuningsmedewerkers. Elk Live Event is beperkt tot 5 uur. Tijdens elk Live Event zal Google P1-ondersteuningscases aanmaken namens Klant in plaats van dat Klant een Verzoek indient. Ongeacht Artikel 2 (Beoogde Initiële Reactietijden voor Enhanced Support) hieronder, zal Google op dergelijke ondersteuningscases reageren met een beoogde initiële reactietijd van 5 minuten na aanmaak van de case. Er is geen limiet aan het aantal Live Events dat Klant per kalenderjaar mag aanschaffen.

Google-ondersteuningsmedewerkers zullen uitsluitend in de Engelse taal ondersteuning bieden.

1.2.6. Monitoring as a Service (MaaS) for Enhanced Support. Indien Klant MaaS wenst aan te schaffen, moet dit uiterlijk 30 dagen voorafgaand aan het begin van de aangevraagde monitoringsperiode gebeuren. Vóór de monitoringsperiode zullen Google en Klant overeengekomen en gedocumenteerde criteria vastleggen voor proactieve alarmering. Google zal proactieve monitoring leveren van de overeengekomen alarmeringsdrempels van de toepasselijke Dienstimplementatie van Klant. Google zal automatisch P1-ondersteuningscases aanmaken op basis van de overeengekomen alarmeringsdrempels in plaats van dat Klant een Verzoek indient. Ongeacht Artikel 2 (Beoogde Initiële Reactietijden voor Enhanced Support) hieronder, zal Google op dergelijke ondersteuningscases reageren met een beoogde initiële reactietijd van 5 minuten na aanmaak van de case. Google-ondersteuningsmedewerkers zullen uitsluitend in de Engelse taal ondersteuning bieden.

2. Partner-led Enhanced Support.

2.1. Partner-led Enhanced Support omvat onbeperkte Aangewezen Contactpersonen.

2.2. Diensten met toegevoegde waarde. Klanten kunnen de volgende Diensten met toegevoegde waarde aanschaffen tegen een aanvullende vergoeding. Klanten moeten gedurende de toepasselijke bestellooptijd voor elke Dienst met toegevoegde waarde een gelijktijdig abonnement op Partner-led Enhanced Support aanhouden:

2.2.1 Partner Operations Management Service (POMs). Partner Operations Management Service (POMS) is beschikbaar als een Dienst met toegevoegde waarde bij Partner-led Enhanced Support. POMs omvat: (a) hulp bij het ontwikkelen van een cloudstrategie met betrekking tot de Diensten, (b) richtlijnen voor best practices inzake de implementatie en uitvoering van de strategie in samenwerking met Google Cloud Support, en (c) beheer van technische ondersteuningsecalaties en coördinatie met Google-vakexperts om technische vragen met betrekking tot de Diensten te behandelen. Aanvullende toegang tot de Partner Operations Management Service kan worden aangeschaft, onderhevig aan aanvullende vergoedingen en voorwaarden. Voor elke aanvullende of voortgezette toegang tot de Partner Operations Management Service is vereist dat Klant een gelijktijdig abonnement op Partner-led Enhanced Support aanhoudt, naargelang van toepassing.

3. Beoogde Initiële Reactietijden voor Enhanced Support.

Prioriteit	Beoogde initiële reactietijden
P1	1 uur
P2	4 uur
P3	8 uur*
P4	8 uur*

*tijdens de Openingstijden

4. Aanmelding en Afmelding voor Enhanced Support en Partner-led Enhanced Support.

4.1. Enhanced Support en Partner-led Enhanced Support vereisen elk een minimale verbintenis zoals beschreven in het toepasselijke Bestelformulier.

4.2. Klant kan zich afmelden voor Enhanced Support of Partner-led Enhanced Support door Google hiervan schriftelijk of via de Google-ondersteuningstool op de hoogte te stellen, naargelang van toepassing; in dat geval is Basic Support van toepassing na het einde van de toepasselijke verbintenisperiode. Indien Klant zich aanmeldt voor een ander ondersteuningsniveau dan Basic Support, worden de toepasselijke Vergoedingen voor het nieuwe ondersteuningsniveau berekend vanaf de datum van die nieuwe aanmelding.

Premium Support, Partner-led Premium Support, and Tech Partner Premium Support

In dit Artikel (Premium Support, Partner-led Premium Support and Tech Partner Premium Support) betekent, voor Partner-led Premium Support, elke verwijzing naar 'Customer' 'Partner' of 'Reseller' (naargelang van toepassing).

1. Premium Support.

1.1. Premium Support omvat onbeperkte Aangewezen Contactpersonen.

1.2. Premium Support omvat ondersteuning door Googles Technical Account Management, zoals beschreven in Artikel 7 van de Algemene Voorwaarden voor Ondersteuningsdiensten (Technical Account Management).

1.3. Diensten met toegevoegde waarde. Klant kan de volgende Diensten met toegevoegde waarde voor Premium Support aanschaffen tegen een aanvullende vergoeding. Klant moet gedurende de toepasselijke bestellooptijd voor elke Dienst met toegevoegde waarde een gelijktijdig abonnement op Premium Support aanhouden:

1.3.1. Assured Support for Premium Support. Google zal TSS leveren voor Assured Workloads ("Assured Support") in overeenstemming met de door Klant geselecteerde Admin Console-instellingen. Alle Verzoeken van Klant om Assured Support moeten worden ingediend via de optie "create case" binnen de Google-ondersteuningstool en de projectnaam (ID) in het projectveld bevatten, die overeenkomt met een Assured Workloads-project. Google zal Assured Support leveren in (a) het Engels, (b) het Hebreeuws voor Assured Workloads in de alleen-Israël-regio en (c) het Japans voor Assured Workloads in uitsluitend de alleen-Japan-regio. Deze regio's worden beschreven in de toepasselijke documentatie voor Assured Workloads.

1.3.2. Mission Critical Services (MCS). Google zal een beoogde initiële reactietijd van 5 minuten leveren voor PO-cases voor operationele omgevingen die zijn ingericht ter ondersteuning van MCS, zoals vermeld in de tabel in Artikel 3 (Beoogde Initiële Reactietijden voor Premium Support en Partner-led Premium Support). Google zal TSS voor MCS uitsluitend in de Engelse taal leveren.

1.3.3. Data Boundary by Partners Support for Premium Support. Indien (i) Klant Data Boundary by Partners gebruikt; en (ii) Klant Premium Support heeft aangeschaft, zal Google TSS leveren voor de In-scope Google Cloud Controls gedefinieerd op <https://cloud.google.com/terms/in-scope-sovereign-cloud> ("Data Boundary by Partners Support") in overeenstemming met de door Klant geselecteerde beveiligingsinstellingen in de Admin Console. Alle Verzoeken om Data Boundary by Partners Support door Klant moeten worden ingediend via de optie "create case" binnen de Google-ondersteuningstool en de Projectnaam (ID) in het veld Project bevatten, die overeenkomt met een Data Boundary by Partners-project met de relevante Data Boundary Partner. Google zal Data Boundary by Partners Support uitsluitend in de Engelse taal leveren.

1.3.4. Live Event Support for CDN for Premium Support. Als Klant van plan is een live evenement te hosten met gebruikmaking van een Google Cloud Platform CDN-dienst ("Live Event"), en Klant Live Event Support voor een dergelijk evenement wenst aan te schaffen, moet dit uiterlijk 30 dagen vóór dat Live Event gebeuren om een goede planning te waarborgen. Vóór elk Live Event zullen Google en Klant een plan overeenkomen en documenteren dat onder meer het verzamelen van vereisten, architectuurbeoordeling, datadrempels en de identificatie van de aangewezen contactpersonen van Klant en Google omvat. Tijdens het Live Event zal Google Klant toegang geven tot een videoconferentieverbinding met Google-ondersteuningsmedewerkers. Elk Live Event is beperkt tot 5 uur. Tijdens elk Live Event zal Google P1-ondersteuningscases aanmaken namens Klant in plaats van dat Klant een Verzoek indient. Ongeacht Artikel 3 (Beoogde Initiële Reactietijden voor Premium Support, Partner-led Premium Support and Tech Partner Premium Support) hieronder, zal Google op dergelijke ondersteuningscases reageren met een beoogde initiële reactietijd van 5 minuten na aanmaak van de case. Er is geen limiet aan het aantal Live Events dat Klant per kalenderjaar mag aanschaffen. Google-ondersteuningsmedewerkers zullen uitsluitend in de Engelse taal ondersteuning bieden.

1.3.5. Monitoring as a Service (MaaS) for Premium Support. Indien Klant MaaS wenst aan te schaffen, moet dit uiterlijk 30 dagen voorafgaand aan het begin van de aangevraagde monitoringsperiode gebeuren. Vóór de monitoringsperiode zullen Google en Klant overeengekomen en gedocumenteerde criteria vastleggen voor proactieve alarmering. Google zal proactieve monitoring leveren van de overeengekomen alarmeringsdrempels van de toepasselijke Dienstimplementatie van Klant. Google zal automatisch P1-ondersteuningscases aanmaken op basis van de overeengekomen alarmeringsdrempels in plaats van dat Klant een Verzoek indient. Ongeacht Artikel 3 (Beoogde Initiële Reactietijden voor Premium Support, Partner-led Premium Support and Tech Partner Premium Support) hieronder, zal Google op dergelijke ondersteuningscases reageren met een beoogde initiële reactietijd van 5 minuten na aanmaak van de case. Google-ondersteuningsmedewerkers zullen uitsluitend in de Engelse taal ondersteuning bieden.

2. Partner-led Premium Support en Tech Partner Premium Support.

2.1. Partner-led Premium Support en Tech Partner Premium Support omvatten onbeperkte Aangewezen Contactpersonen.

2.2. Partner Operations Management Service (POMs). Als onderdeel van de Partner-led Premium Support- en Tech Partner Premium Support-aanbiedingen

krijgt Klant toegang tot de Partner Operations Management Service (POMS). POMS omvat: (a) hulp bij het ontwikkelen van een cloudstrategie met betrekking tot de Diensten, (b) richtlijnen voor best practices inzake de implementatie en uitvoering van de strategie in samenwerking met Google Cloud Support, en (c) beheer van technische ondersteuningsecalaties en coördinatie met Google-vakexperts om technische vragen met betrekking tot de Diensten te behandelen. Aanvullende toegang tot de Partner Operations Management Service kan worden aangeschaft, onderhevig aan aanvullende vergoedingen en voorwaarden. Voor elke aanvullende of voortgezette toegang tot de Partner Operations Management Service is vereist dat Klant een gelijktijdig abonnement op Partner-led Premium Support of Tech Partner Premium Support aanhoudt, naargelang van toepassing.

3. Beoogde Initiële Reactietijden voor Premium Support, Partner-led Premium Support en Tech Partner Premium Support.

Prioriteit	Beoogde Initiële Reactietijden
P0	5 minuten (Premium Support met MCS alleen)
P1	15 minuten
P2	2 uur
P3	4 uur*
P4	8 uur*

*tijdens de Openingstijden

4. Ondersteuning op locatie voor Premium Support.

Google kan, naar eigen oordeel en met goedkeuring van Klant, Google-ondersteuningsmedewerkers ter plaatse sturen als reactie op een probleem dat niet op afstand kan worden opgelost. Google-ondersteuningsmedewerkers die ondersteuning verlenen in de faciliteiten van Klant zullen voldoen aan de redelijke onsite-beleidsregels en -procedures van Klant die vooraf schriftelijk aan Google bekend zijn gemaakt.

5. Aanmelding en Afmelding voor Premium Support, Partner-led Premium Support en Tech Partner Premium Support.

5.1. Premium Support, Partner-led Premium Support en Tech Partner Premium Support vereisen elk een verplichting van minimaal 1 jaar tot het betalen van een Vergoeding vanaf de datum waarop Klant zich aanmeldt.

5.2. Klant kan zich te allen tijde afmelden voor Premium Support, Partner-led Premium Support of Tech Partner Premium Support door Google hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen en een dergelijke afmelding wordt van kracht, en de toepasselijke Vergoedingen voor het gedegradeerde ondersteuningsniveau van Klant worden berekend tegen het gedegradeerde bedrag, vanaf de latere datum van (a) de datum van die afmelding, en (b) de Werkdag volgend op de 1-jaarverjaardag van de aanmelding van Klant voor Premium Support, Partner-led Premium Support of Tech Partner Premium Support. Afmelding voor Premium Support meldt automatisch alle Diensten met toegevoegde waarde af.

5.3. Artikelen 5.1 en 5.2 hierboven zijn niet van toepassing indien Klant een bestaande Platinum- of Enterprise Support-klant is. In plaats daarvan is de minimale looptijd van het huidige Bestelformulier van Klant voor Platinum of Enterprise Support van toepassing op het gebruik van Premium Support, Partner-led Premium Support of Tech Partner Premium Support totdat dat Bestelformulier afloopt.

[Legacy] Silver, Gold and Platinum Support

1. Silver. Het Silver-ondersteuningsniveau omvat alle items in Basic Support plus de mogelijkheid om ondersteuningsverzoeken in te dienen voor vragen over de functionaliteit van de Diensten, richtlijnen voor best practices over het ontwerpen met de Diensten en rapporten over fouten in de Diensten, alsook maximaal twee Aangewezen Contactpersonen.

2. Gold. Het Gold-ondersteuningsniveau omvat alle items van het Silver-niveau plus consultatie over applicatieontwikkeling en specifieke richtlijnen over het ontwerpen met de Diensten voor het voorgestelde gebruiksscenario van Klant, alsook maximaal vijf Aangewezen Contactpersonen.

3. Platinum. Het Platinum-ondersteuningsniveau omvat alle items van het Gold-niveau plus onbeperkte Aangewezen Contactpersonen en toegang tot het Technical Account Management-team van Google zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden voor Ondersteuningsdiensten, Artikel 7 (Technical Account Management).

4. Beoogde Initiële Reactietijden voor Silver, Gold en Platinum Support.

Prioriteit	Beoogde Initiële Reactietijden		
	Silver	Gold	Platinum
P1	4 uur*	1 uur	15 minuten
P2	8 uur*	4 uur*	4 uur*
P3	8 uur*	8 uur*	8 uur*
P4	8 uur*	8 uur*	8 uur*

*tijdens de Openingstijden

5. Prioriteitsaanduidingen. Niettegenstaande Artikel 3.3 (Karakterisering van Verzoeken) van de Algemene Voorwaarden voor Ondersteuningsdiensten van deze Richtlijnen, zal Google Klant in zijn reactie op het ondersteuningsverzoek informeren over elke wijziging van de Prioriteitsaanduiding van Klant. Klant kan tegen een dergelijke herclassificatie in beroep gaan bij het Supportmanagement van Google ter beoordeling via elk beschikbaar ondersteuningskanaal.

[Legacy] Role-Based Support

1. Ondersteuningsrollen. Google zal Klant technische ondersteuning bieden via zijn Aangewezen Contactpersonen, volgens hun aangewezen Ondersteuningsrol als volgt:

1.1. Development. De Ondersteuningsrol Development omvat alle items in Basic Support plus de mogelijkheid om Verzoeken in te dienen die verband houden met de functionaliteit van de Diensten, richtlijnen voor best practices over het ontwerpen met de Diensten en rapporten over fouten in de Diensten.

1.2. Production. De Ondersteuningsrol Production omvat alle items in de Ondersteuningsrol Development plus beperkte richtlijnen over het ontwerpen met de Diensten voor het voorgestelde gebruiksscenario van Klant.

2. Beoogde Initiële Reactietijden voor Role-Based Support.

Prioriteit	Beoogde Initiële Reactietijden	
	Development	Production
P1	n.v.t.	1 uur
P2	4 uur*	4 uur*

P3	8 uur*	8 uur*
P4	8 uur*	8 uur*

*tijdens de Openingstijden

3. Upgraden/Downgraden van Ondersteuningsrollen in Role-Based Support. Voor alle Ondersteuningsrollen is een minimale vergoedingsverplichting van 30 dagen vereist.

3.1. Upgrades. Klant kan te allen tijde een Ondersteuningsrol voor een Aangewezen Contactpersoon aanwijzen of upgraden. Wanneer Klant een Ondersteuningsrol voor een Aangewezen Contactpersoon aanwijst of upgradet, worden eventuele toepasselijke Vergoedingen in die maand naar rato berekend en worden automatisch verlengd aan het begin van de volgende maand. Klant kan te allen tijde een Ondersteuningsrol voor een Aangewezen Contactpersoon upgraden. Eventuele toepasselijke Vergoedingen voor een dergelijke geüpgradede Ondersteuningsrol worden berekend tegen het geüpgradede tarief vanaf de dag waarop de upgrade wordt verwerkt.

3.2. Downgrades. Klant kan te allen tijde een Ondersteuningsrol voor een Aangewezen Contactpersoon downgraden of verwijderen. Een dergelijke downgrade of verwijdering wordt van kracht, en eventuele toepasselijke Vergoedingen voor een dergelijke gedowngradede of verwijderde Ondersteuningsrol worden berekend tegen het gedowngradede bedrag, vanaf de latere datum van (a) de datum van die downgrade of verwijdering, en (b) 30 dagen nadat de Ondersteuningsrol voor de Aangewezen Contactpersoon voor het laatst is gewijzigd, en de toepasselijke Vergoedingen worden automatisch verlengd aan het begin van de maand volgend op een dergelijke downgrade of verwijdering.

[Legacy] Enterprise Support

1. Enterprise Support.

1.1. De Enterprise Support-aanbieding omvat onbeperkte Aangewezen Contactpersonen, elk met de door Klant gekozen Ondersteuningsrol. Het "Business Critical"-ondersteuningsniveau is uitsluitend beschikbaar voor Klanten die zich hebben aangemeld voor Enterprise Support.

1.2. Indien aangemeld voor het Enterprise Support-programma, kan Klant de rol "Business Critical" toewijzen aan elk van zijn onbeperkte Aangewezen Contactpersonen.

2. Beoogde Initiële Reactietijden voor Enterprise Support.

Prioriteit	Beoogde initiële reactietijden tijdens de Openingstijden
P1	15 minuten 24x7
P2	4 uur 24x7
P3	8 uur
P4	8 uur

3. De Enterprise Support-aanbieding omvat ondersteuning door Googles Technical Account Management, zoals beschreven in Artikel 7 van de Algemene Voorwaarden voor Ondersteuningsdiensten (Technical Account Management).

4. Ondersteuning op locatie. Google kan, naar eigen oordeel en met goedkeuring van Klant, Google-ondersteuningsmedewerkers ter plaatse sturen als reactie op een probleem dat niet op afstand kan worden opgelost. Google-ondersteuningsmedewerkers die ondersteuning verlenen in de faciliteiten van Klant zullen voldoen aan de redelijke onsite-beleidsregels en -procedures van Klant die vooraf schriftelijk aan Google bekend zijn gemaakt.

5. Aanmelding en Afmelding.

5.1. Het Enterprise Support-programma vereist een minimale vergoedingsverplichting van 1 jaar vanaf de datum waarop Klant zich aanmeldt.

5.2. Klant kan zich te allen tijde afmelden voor het Enterprise Support-programma door Google hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen en een dergelijke afmelding wordt van kracht, en de toepasselijke Vergoedingen voor de gedegradeerde Ondersteuningsrol(len) van Klant worden berekend tegen het gedegradeerde bedrag, vanaf de latere datum van (a) de datum van die afmelding, en (b) de Werkdag volgend op de 1-jaarverjaardag van de aanmelding van Klant voor Enterprise Support.

5.3. Artikelen 5.1 en 5.2 hierboven zijn niet van toepassing indien Klant een bestaande Platinum Support-klant is. In plaats daarvan is het huidige Bestelformulier van Klant voor Platinum Support bepalend voor het gebruik van Enterprise Support totdat dat Bestelformulier afloopt.