

# Υπηρεσίες Enterprise της Microsoft

Περιγραφή Συμβουλευτικών  
Υπηρεσιών

Σεπτέμβριος  
2022

# Περιεχόμενα

1	Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο .....	2
2	Υπηρεσίες υποστήριξης .....	3
	<b>2.1 Τρόπος αγοράς</b> .....	3
	<b>2.2 Περιγραφή υπηρεσιών</b> .....	4
	Προληπτικές υπηρεσίες.....	4
	Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων .....	10
	Διαχείριση παροχής υπηρεσιών.....	14
	<b>2.3 Βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις</b> .....	16
	Ενισχυμένη Καθορισμένη Μηχανική .....	16
	Ταχεία απόκριση Azure .....	17
	Διαχείριση συμβάντων Azure .....	18
	Office 365 Engineering Direct.....	24
	Υποστήριξη για προγραμματιστές .....	24
	Υποστήριξη ζωτικής σημασίας .....	24
	<b>2.4 Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών</b> .....	25
	Επισκόπηση Υπηρεσιών Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών.....	25
	Τρόπος αγοράς.....	25
	Όροι και προϋποθέσεις Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών .....	26
	<b>2.5 Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις</b> .....	27
	<b>2.6 Οι δικές σας υποχρεώσεις</b> .....	29

# 1 Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο

Η Περιγραφή Υπηρεσιών των Συμβουλευτικών Υπηρεσιών και των Υπηρεσιών Υποστήριξης Enterprise της Microsoft σας παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις επαγγελματικές υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες για αγορά από τη Microsoft.

Εξοικειωθείτε με τις περιγραφές των υπηρεσιών που αγοράζετε, καθώς και με τυχόν προαπαιτούμενα, αποποιήσεις ευθυνών, περιορισμούς και τις υποχρεώσεις σας. Οι υπηρεσίες που αγοράζετε θα αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας Υπηρεσιών Enterprise (Παραγγελία Εργασίας) ή σε κάποια άλλη σχετική Δήλωση Υπηρεσιών που αναφέρει αυτό το έγγραφο και το ενσωματώνει.

Οι υπηρεσίες που αναγράφονται σε αυτό το έγγραφο δεν είναι όλες διαθέσιμες σε παγκόσμιο επίπεδο. Για λεπτομέρειες σχετικά με τις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες για αγορά στην τοποθεσία σας, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο των Υπηρεσιών της Microsoft. Οι διαθέσιμες υπηρεσίες υπόκεινται σε αλλαγές.

## 2 Υπηρεσίες υποστήριξης

Οι Υπηρεσίες Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft (υπηρεσίες υποστήριξης) είναι ένα σύνολο υπηρεσιών ολοκληρωμένης υποστήριξης για Επιχειρήσεις που συμβάλλουν στην επιτάχυνση της πορείας σας προς το cloud, της βελτιστοποίησης των λύσεων IT σας και της χρήσης της τεχνολογίας για την υλοποίηση νέων επιχειρηματικών ευκαιριών για κάθε στάδιο του κύκλου ζωής IT. Οι Υπηρεσίες υποστήριξης περιλαμβάνουν:

- Προληπτικές υπηρεσίες που συμβάλλουν στη βελτίωση της εύρυθμης λειτουργίας της υποδομής και των λειτουργιών IT.
- Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών για τη διευκόλυνση του σχεδιασμού και της υλοποίησης
- Ιεραρχημένες υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων 24x7 για την παροχή ταχείας ανταπόκρισης με στόχο την ελαχιστοποίηση της διακοπής λειτουργίας

### 2.1 Τρόπος αγοράς

Οι υπηρεσίες υποστήριξης είναι διαθέσιμες ως Βασικό Πακέτο, καθορισμένες ως Βασική και Προηγμένη Υποστήριξη και Υποστήριξη Επιδόσεων, ή ως πρόσθετες υπηρεσίες ή βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις διαθέσιμες για αγορά, στο πλαίσιο μιας υφιστάμενης σύμβασης Βασικού Πακέτου που παρατίθεται στην Παραγγελία Εργασίας Υπηρεσιών Enterprise, όπως περιγράφεται παρακάτω.

Στοιχείο	Περιγραφή
Βασικό πακέτο	<p>Συνδυασμός προληπτικών υπηρεσιών, υπηρεσιών επίλυσης και υπηρεσιών διαχείρισης παράδοσης που παρέχουν υποστήριξη για τα προϊόντα ή/και τις υπηρεσίες online της Microsoft που χρησιμοποιούνται στην εταιρεία σας. Διατίθεται ως Προηγμένο («Α'») πακέτο και πακέτο Απόδοσης («Ρ») όπως αντικατοπτρίζεται σε ολόκληρη την παρούσα ενότητα.</p> <p>Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο Βασικό πακέτο αναπαριστώνται με ένα «✓» σε ολόκληρη την παρούσα ενότητα.</p> <p>Ανάλογα με το Βασικό Πακέτο που διαθέτετε, μπορεί επίσης να δικαιούστε συγκεκριμένες ενσωματωμένες Προληπτικές Υπηρεσίες, οι οποίες θα αναφέρονται στην Παραγγελία Εργασίας. Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να προσδιορίσουμε αυτές τις υπηρεσίες πριν την έναρξη της σύμβασης ή στο πλαίσιο του σχεδιασμού παράδοσης υπηρεσιών για εσάς.</p>
Πρόσθετες υπηρεσίες	<p>Διατίθενται πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης για προσθήκη στο Βασικό Πακέτο σας κατά τη διάρκεια ισχύος της Παραγγελίας Εργασίας σας και</p>

αναπαριστώνται με ένα «+» σε ολόκληρη αυτήν την ενότητα.

Βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις	Υπηρεσίες υποστήριξης, οι οποίες καλύπτουν ένα συγκεκριμένο προϊόν της Microsoft ή σύστημα IT πελάτη, διατίθενται για προσθήκη στο Βασικό Πακέτο σας κατά τη διάρκεια ισχύος της Παραγγελίας Εργασίας σας και αναπαριστώνται επίσης με ένα «+» σε ολόκληρη αυτήν την ενότητα.
Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών	Η Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών σας παρέχει υποστήριξη σε πολλαπλές Τοποθεσίες Υποστήριξης, όπως περιγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας (ή στις Παραγγελίες Εργασίας) σας.

## 2.2 Περιγραφή υπηρεσιών

Σε αυτήν την ενότητα περιγράφονται τα στοιχεία που συνδυάζονται ώστε να διαμορφώσουν το πακέτο υπηρεσιών υποστήριξης που διαθέτετε. Επίσης, παρατίθενται υπηρεσίες που μπορούν να προστεθούν στο Βασικό Πακέτο σας ή να προστεθούν κατά τη διάρκεια Ισχύος της σύμβασης.

### Προληπτικές υπηρεσίες

Οι προληπτικές υπηρεσίες βοηθούν στην αποτροπή ζητημάτων στο περιβάλλον Microsoft που διαθέτετε και θα προγραμματίζονται ώστε να διασφαλιστεί η διαθεσιμότητα πόρων κατά τη διάρκεια ισχύος της ισχύουσας Παραγγελίας Εργασίας. Οι προληπτικές υπηρεσίες που ακολουθούν είναι διαθέσιμες όπως προσδιορίζεται παρακάτω ή όπως αναφέρεται λεπτομερώς στην Παραγγελία Εργασίας σας. Η επί τόπου παράδοση ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη για όλες τις υπηρεσίες και σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές. Εκτός εάν πωληθεί ρητά ως επιτόπια υπηρεσία, η παράδοση θα είναι εξ αποστάσεως, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς και με επιπλέον χρέωση.

### Υπηρεσίες σχεδιασμού

Τύποι υπηρεσιών σχεδιασμού	Πακέτο	
	A	P
Επαλήθευση Ιδέας	+	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

**Επαλήθευση ιδέας:** Μια δέσμευση που παρέχει αποδεικτικά στοιχεία, έτσι ώστε ο πελάτης να μπορεί να αξιολογήσει τη σκοπιμότητα μιας προτεινόμενης τεχνικής λύσης. Τα αποδεικτικά στοιχεία μπορούν να έχουν τη μορφή πρωτοτύπων εργασίας, εγγράφων και σχεδίων, ενώ δεν είναι συνήθως έτοιμα προς παραγωγή παραδοτέα.

### Υπηρεσίες υλοποίησης

Τύποι υπηρεσιών υλοποίησης	Πακέτο	
	A	P
<b>Υπηρεσίες Προσθήκης Λογαριασμών</b>	+	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

**Υπηρεσίες Προσθήκης Λογαριασμών:** Μια άμεση αλληλεπίδραση με πόρο της Microsoft για την παροχή βοήθειας ανάπτυξης, μετεγκατάστασης, αναβάθμισης ή ανάπτυξης δυνατοτήτων. Σε αυτήν την υπηρεσία ενδέχεται να περιλαμβάνεται η βοήθεια κατά το σχεδιασμό και την επικύρωση της επαλήθευσης μιας ιδέας ή του φόρτου εργασίας παραγωγής με χρήση προϊόντων της Microsoft.

### Υπηρεσίες συντήρησης

Τύποι υπηρεσιών συντήρησης	Πακέτο	
	A	P
<b>Αξιολόγηση κατ' απαίτηση</b>	✓	✓
<b>Πρόγραμμα αξιολόγησης</b>	+	+
<b>Αξιολόγηση εκτός σύνδεσης</b>	+	+
<b>Προληπτική εποπτεία</b>	+	+
<b>Πρόγραμμα προληπτικών λειτουργιών (POP)</b>	+	+
<b>Πρόγραμμα αξιολόγησης κινδύνων και εύρυθμης λειτουργίας ως Υπηρεσία (RAP ως Υπηρεσία)</b>	+	+

✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού Πακέτου σας.

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

**Αξιολόγηση κατ' απαίτηση:** Πρόσβαση σε διαδικτυακή, αυτοματοποιημένη πλατφόρμα αξιολόγησης από το χρήστη που χρησιμοποιεί αναλύσεις αρχείων καταγραφής για την ανάλυση και αξιολόγηση της υλοποίησης της τεχνολογίας Microsoft που διαθέτετε. Οι αξιολογήσεις κατ' απαίτηση καλύπτουν περιορισμένες τεχνολογίες. Η χρήση αυτής της υπηρεσίας αξιολόγησης απαιτεί ενεργή υπηρεσία Azure με επαρκή όρια δεδομένων ώστε να είναι δυνατή η χρήση της υπηρεσίας αξιολόγησης κατ' απαίτηση. Η Microsoft ενδέχεται να παρέχει βοήθεια για τη διευκόλυνση της αρχικής εγκατάστασης της υπηρεσίας. Σε συνδυασμό με την αξιολόγηση κατ' απαίτηση και έναντι μιας επιπλέον αμοιβής, ένας επιτόπου πόρος της Microsoft (για έως και δύο ημέρες) ή ένας απομακρυσμένος πόρος της Microsoft (για έως και

μία ημέρα) είναι διαθέσιμοι για να σας βοηθήσουν στην ανάλυση των δεδομένων και την ιεράρχηση των συστάσεων αποκατάστασης βάσει της σύμβασης υπηρεσιών που διαθέτετε. Οι επιτόπιες αξιολογήσεις ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές.

**Πρόγραμμα αξιολόγησης:** Μια αξιολόγηση της σχεδίασης, της τεχνικής υλοποίησης, των λειτουργιών ή της διαχείρισης αλλαγών των τεχνολογιών Microsoft συγκριτικά με τις συνιστώμενες πρακτικές της Microsoft. Με την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, ο πόρος της Microsoft θα συνεργαστεί απευθείας μαζί σας για να επιδιορθώσει πιθανά ζητήματα και να προσφέρει μια αναφορά που θα περιλαμβάνει την τεχνική αξιολόγηση του περιβάλλοντός σας, η οποία ενδέχεται να περιλαμβάνει και πρόγραμμα επιδιόρθωσης.

**Αξιολόγηση Εκτός Σύνδεσης:** Αυτοματοποιημένη αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο έχει υλοποιηθεί η τεχνολογία Microsoft που διαθέτετε, με δεδομένα που συλλέγονται απομακρυσμένα ή από έναν πόρο της Microsoft στην τοποθεσία σας. Τα δεδομένα που συγκεντρώνονται αναλύονται από τη Microsoft μέσω χρήσης εργαλείων εσωτερικής εγκατάστασης, η οποία σας παρέχει μια αναφορά των ευρημάτων της, καθώς και συστάσεις αποκατάστασης εύρυθμης λειτουργίας.

**Προληπτική εποπτεία:** Παροχή εργαλείων εποπτείας τεχνικών λειτουργιών και συστάσεων για το συντονισμό των διαδικασιών διαχείρισης περιστατικών του διακομιστή σας. Αυτή η υπηρεσία σας βοηθά να δημιουργήσετε πίνακες περιστατικών, να εξετάσετε τα σημαντικά περιστατικά και να δημιουργήσετε ένα σχέδιο για μια διαρκή ομάδα μηχανικών.

**Πρόγραμμα προληπτικών λειτουργιών (POP):** Ένας έλεγχος σε συνεργασία με το προσωπικό σας των διεργασιών προγραμματισμού, σχεδιασμού, υλοποίησης ή λειτουργίας που ακολουθείτε σε σχέση με τις συνιστώμενες πρακτικές της Microsoft. Ο έλεγχος αυτός γίνεται είτε επιτόπου είτε απομακρυσμένα από έναν πόρο της Microsoft.

**Πρόγραμμα Αξιολόγησης Κινδύνων και Εύρυθμης Λειτουργίας ως Υπηρεσία (RAP ως Υπηρεσία):** Αυτοματοποιημένη αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο έχει υλοποιηθεί η τεχνολογία Microsoft που διαθέτετε, με δεδομένα που συλλέγονται απομακρυσμένα. Τα δεδομένα που συγκεντρώνονται αναλύονται από τη Microsoft, ώστε να δημιουργηθεί μια αναφορά ευρημάτων, η οποία θα περιλαμβάνει συστάσεις αποκατάστασης. Αυτή η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για επιτόπια ή απομακρυσμένη παροχή.

## Υπηρεσίες βελτιστοποίησης

Τύποι υπηρεσιών βελτιστοποίησης	Πακέτο	
	A	P
Υπηρεσίες υιοθέτησης		+
Υπηρεσίες που εστιάζουν στην ανάπτυξη	+	+
Διαχείριση υπηρεσιών IT	+	+
Υπηρεσίες ασφαλείας	+	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

**Υπηρεσίες Υιοθέτησης:** Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες υιοθέτησης προσφέρουν μια σειρά υπηρεσιών που σας βοηθούν να αξιολογήσετε τη δυνατότητα του οργανισμού σας να

τροποποιεί, να παρακολουθεί και να βελτιστοποιεί τις αλλαγές που συνδέονται με την αγορά τεχνολογίας Microsoft που έχετε κάνει. Αυτό περιλαμβάνει υποστήριξη της ανάπτυξης και εκτέλεσης της στρατηγικής υιοθέτησης που εφαρμόζετε σχετικά με την ανθρώπινη πλευρά της αλλαγής. Οι πελάτες έχουν πρόσβαση σε πόρους που διαθέτουν εμπειρία, γνώση και τις συναφείς, συνιστώμενες από την Microsoft πρακτικές, για την υποστήριξη του προγράμματος υιοθέτησης που εφαρμόζουν.

**Υπηρεσίες επικεντρωμένες στην ανάπτυξη:** Υπηρεσίες διαθέσιμες να βοηθήσουν το προσωπικό σας να δημιουργήσει, να αναπτύξει και να υποστηρίξει εφαρμογές, οι οποίες έχουν δημιουργηθεί με τεχνολογίες Microsoft.

**Πληροφορίες Υπηρεσιών για προγραμματιστές:** Μια ετήσια αξιολόγηση των πρακτικών ανάπτυξης εφαρμογών σας η οποία καθοδηγεί τους πελάτες όσον αφορά τη συνιστώμενη πρακτική για την ανάπτυξη εφαρμογών και λύσεων σε πλατφόρμες της Microsoft.

**Βοήθεια υποστήριξης ανάπτυξης:** Παρέχει βοήθεια κατά τη δημιουργία και την ανάπτυξη εφαρμογών που ενσωματώνουν τεχνολογίες της Microsoft στην πλατφόρμα της Microsoft, με εξειδίκευση στα εργαλεία και τις τεχνολογίες ανάπτυξης της Microsoft. Πωλείται ως αριθμός ωρών που αναγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

**Διαχείριση Υπηρεσιών IT:** Μια σειρά από υπηρεσίες που έχουν σχεδιαστεί για να σας βοηθούν να εξελίξετε το παλαιού τύπου περιβάλλον IT που διαθέτετε, χρησιμοποιώντας σύγχρονες προσεγγίσεις διαχείρισης των υπηρεσιών, οι οποίες επιτρέπουν τις βελτιώσεις καινοτομίας, ευελιξίας, ποιότητας και λειτουργικού κόστους. Οι σύγχρονες υπηρεσίες διαχείρισης υπηρεσιών IT μπορούν να παρέχονται μέσω απομακρυσμένων ή επιτόπου συμβουλευτικών περιόδων λειτουργίας ή εργαστηρίων για να εξασφαλίσουν ότι οι διεργασίες παρακολούθησης, διαχείρισης περιστατικών ή γραφείου εξυπηρέτησης έχουν βελτιστοποιηθεί ώστε να διαχειρίζετε τη δυναμική των υπηρεσιών βάσει cloud, όταν μετακινείτε μια εφαρμογή ή υπηρεσία στο cloud. Οι υπηρεσίες Διαχείρισης Υπηρεσιών IT μπορεί να αποτελούν στοιχείο ενός προσαρμοσμένου προγράμματος υπηρεσιών υποστήριξης, διαθέσιμου έναντι επιπλέον αμοιβής και μπορεί να ορίζονται σε ένα παράρτημα και να αναφέρονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

**Υπηρεσίες ασφαλείας:** Το χαρτοφυλάκιο λύσεων ασφάλειας της Microsoft περιλαμβάνει τέσσερις περιοχές εστίασης: ασφάλεια cloud και ταυτότητα, φορητότητα, ενισχυμένη προστασία πληροφοριών και ασφαλή υποδομή. Οι υπηρεσίες ασφαλείας βοηθούν τους πελάτες να κατανοήσουν τον τρόπο προστασίας και ενσωμάτωσης καινοτομιών, εφαρμογών και δεδομένων στην υποδομή IT τους, για την προστασία από εσωτερικές και εξωτερικές απειλές. Οι υπηρεσίες ασφαλείας μπορεί να αποτελούν στοιχείο ενός προσαρμοσμένου προγράμματος υπηρεσιών υποστήριξης, διαθέσιμου έναντι επιπλέον αμοιβής και μπορεί να ορίζονται σε ένα παράρτημα και να αναφέρονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

### Εκπαιδευτικές υπηρεσίες

Τύποι εκπαιδευτικών υπηρεσιών	Πακέτο	
	A	P
<b>Εκπαίδευση κατ' απαίτηση</b>	✓	✓
<b>Μεταδόσεις μέσω Web</b>	✓	✓



Τύποι εκπαιδευτικών υπηρεσιών	Πακέτο	
	A	P
<b>Επεξηγηματικές ομιλίες</b>	+	+
<b>Τεχνικά σεμινάρια</b>	+	+

✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού Πακέτου σας.

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

**Εκπαίδευση κατ' απαίτηση:** Πρόσβαση σε μια συλλογή διαδικτυακού εκπαιδευτικού υλικού και διαδικτυακών εργαστηρίων από μια ψηφιακή πλατφόρμα βιβλιοθήκης εργαστηρίων που αναπτύχθηκε από τη Microsoft.

**Μεταδόσεις μέσω Web:** Πρόσβαση σε ζωντανές εκπαιδευτικές συνεδρίες που φιλοξενούνται από την Microsoft, οι οποίες είναι διαθέσιμες για μια ευρεία γκάμα θεμάτων υποστήριξης και τεχνολογιών Microsoft, οι οποίες παρουσιάζονται από απόσταση μέσω Internet.

**Επεξηγηματικές Ομιλίες:** Σύντομες αλληλεπιδραστικές υπηρεσίες, συνήθως ημερίδες, που καλύπτουν θέματα σχετικά με τα προϊόντα και την υποστήριξη, τα οποία παρέχονται σε μορφή διάλεξης και επίδειξης και παρουσιάζονται από έναν πόρο της Microsoft, είτε δια ζώσης είτε μέσω Internet.

**Τεχνικά σεμινάρια:** Συνεδρίες τεχνικής εκπαίδευσης για προχωρημένους, διαθέσιμες για μια ευρεία γκάμα θεμάτων υποστήριξης και τεχνολογιών Microsoft, οι οποίες παρουσιάζονται από έναν πόρο της Microsoft, είτε δια ζώσης είτε μέσω Internet. Η αγορά τεχνικών σεμιναρίων είναι δυνατή βάσει συμμετεχόντων ή ως αποκλειστική παροχή στον οργανισμό σας, όπως καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας. Δεν επιτρέπεται η μαγνητοσκόπηση των τεχνικών σεμιναρίων χωρίς ρητή έγγραφη άδεια από τη Microsoft.

### Πρόσθετες προληπτικές υπηρεσίες

Τύποι πρόσθετων υπηρεσιών πρόληψης	Πακέτο	
	A	P
<b>Προσαρμοσμένες προληπτικές υπηρεσίες (υπηρεσίες συντήρησης, βελτιστοποίησης και εκπαίδευσης)</b>	+	+
<b>Σύμβουλος υποστήριξης τεχνολογίας</b>		✓
<b>Προληπτικός επιταχυντής</b>	+	+
<b>Καθορισμένη μηχανική</b>	+	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

**Προσαρμοσμένες προληπτικές υπηρεσίες:** Στοχευμένη αλληλεπίδραση με τους πόρους της Microsoft με στόχο την παροχή υπηρεσιών, υπό την καθοδήγηση του πελάτη, δια ζώσης ή μέσω Internet, οι οποίες δεν περιγράφονται άλλως στο παρόν έγγραφο. Αυτές οι δεσμεύσεις περιλαμβάνουν υπηρεσίες Συντήρησης, Βελτιστοποίησης και Εκπαίδευσης.

**Σύμβουλος Υποστήριξης Τεχνολογίας (STA):** Μια προσαρμοσμένη υπηρεσία που παρέχει μια αξιολόγηση τεχνολογίας με στόχο την υποστήριξη των επιχειρηματικών στόχων των πελατών, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, της βελτιστοποίησης του φόρτου εργασίας, της υιοθέτησης ή της υποστηρικτικότητας που παρέχεται από έναν πόρο της Microsoft. Αυτή η υπηρεσία ενδέχεται να περιλαμβάνει ένα σχέδιο και μια τεχνική καθοδήγηση ειδική για το περιβάλλον και τους επιχειρηματικούς στόχους κάθε πελάτη.

**Προληπτικός επιταχυντής:** Μία βασισμένη σε πόρους υπηρεσία της Microsoft που αποτελείται από ένα στοχευόμενο σετ δραστηριοτήτων, για να σας βοηθήσει να πετύχετε ένα τεχνικό ή επιχειρησιακό αποτέλεσμα βάσει στόχων για την εξάλειψη κινδύνων ανάπτυξης, την αύξηση της διαθεσιμότητας ή τη βελτιστοποιημένη απόδοση των λύσεων. Με τη χρήση μιας προσέγγισης προγραμματισμού, ο πόρος της Microsoft θα καθορίσει το σετ δραστηριοτήτων που απαιτείται για την εμπλοκή, που μπορεί να περιλαμβάνει, χωρίς περιορισμό, ανάλυση κενών κάλυψης, προσθήκη λογαριασμών, βελτιστοποίηση, μεταφορά γνώσεων, επικύρωση σχεδιασμού και σχέδιο υλοποίησης.

**Καθορισμένη μηχανική (DE):** Επιμελημένες και βασισμένες στο αποτέλεσμα λύσεις, βασισμένες σε συνιστώμενες πρακτικές και αρχές της Microsoft, οι οποίες βοηθούν στην επιτάχυνση του χρόνου σας ως προς την αξία. Ένας κύριος ειδικός θα συνεργαστεί στενά με την ομάδα σας για να παρέχει σε βάθος τεχνική καθοδήγηση και να αξιοποιήσει άλλους ειδικούς της Microsoft όπου απαιτείται, για με την ανάπτυξη ή/και τη βελτιστοποίηση των λύσεων της Microsoft. Συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών που εκτείνονται από την αξιολόγηση και τον προγραμματισμό, έως την αναβάθμιση και το σχεδιασμό και έως τη διαμόρφωση και την υλοποίηση.

Άλλος προληπτικός	Πακέτο	
	A	P
<b>Προληπτικές πιστώσεις</b>	+	+

**Προληπτικές πιστώσεις:** Η αξία των εναλλάξιμων υπηρεσιών αναπαριστώμενη σε πιστώσεις στην Παραγγελία Εργασίας. Στη συνέχεια, είναι δυνατή η ανταλλαγή των προληπτικών πιστώσεων έναντι μίας ή περισσότερων καθορισμένων πρόσθετων υπηρεσιών, ή η εφαρμογή τους σε μία ή περισσότερες από αυτές, όπως περιγράφεται στο παρόν έγγραφο, με τις εκάστοτε χρεώσεις που παρέχονται από τον αντιπρόσωπο των Υπηρεσιών της Microsoft. Μετά την επιλογή της διαθέσιμης πρόσθετης υπηρεσίας, θα αφαιρέσουμε την αξία αυτής της υπηρεσίας από το πιστωτικό υπόλοιπό σας, στρογγυλοποιημένη στην πλησιέστερη μονάδα.

## Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων

Οι υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων βοηθούν στην επίλυση ζητημάτων στο περιβάλλον Microsoft που διαθέτετε και καταναλώνονται συνήθως κατ' απαίτηση. Οι παρακάτω υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων περιλαμβάνονται κατά περίπτωση για τα προϊόντα και τις διαδικτυακές υπηρεσίες που υποστηρίζονται από τη Microsoft, εκτός εάν αναφέρεται διαφορετικά στην Παραγγελία Εργασίας σας. Όλη η υποστήριξη επανενεργοποίησης παρέχεται εξ αποστάσεως.

Τύποι υπηρεσιών επίλυσης προβλημάτων	Πακέτο	
	A	P
<b>Συμβουλευτική υποστήριξη</b>	✓	✓
<b>Υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων</b>	✓	✓
<b>Διαχείριση Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων</b>	✓	✓
<b>Ανάλυση βασικής αιτίας</b>	+	+
<b>Πρόσθετη Διαχείριση Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων</b>	+	+
<b>Εκτεταμένη υποστήριξη άμεσων επιδιορθώσεων</b>	✓	✓

✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού Πακέτου σας.

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

**Συμβουλευτική υποστήριξη:** Τηλεφωνική υποστήριξη σχετικά με βραχυπρόθεσμα (περιορίζεται σε έξι ώρες ή λιγότερες) ζητήματα και ζητήματα εκτός προγραμματισμού για Επαγγελματίες IT. Η Συμβουλευτική Υποστήριξη ενδέχεται να περιλαμβάνει συμβουλές, καθοδήγηση και μεταβίβαση γνώσεων με στόχο να σας βοηθήσουν να αναπτύξετε και να υλοποιήσετε τις τεχνολογίες της Microsoft με τρόπους ώστε να αποφεύγονται τα συνηθισμένα ζητήματα υποστήριξης και να μειώνεται η πιθανότητα διακοπών λειτουργίας του συστήματος. Τα σενάρια αρχιτεκτονικής, ανάπτυξης λύσεων και προσαρμογής είναι εκτός του πεδίου εφαρμογής αυτών των Συμβουλευτικών Υπηρεσιών.

**Υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων:** Αυτή η βοήθεια για προβλήματα με συγκεκριμένα συμπτώματα που παρουσιάζονται κατά τη χρήση προϊόντων της Microsoft περιλαμβάνει επίλυση ενός συγκεκριμένου προβλήματος, μήνυμα σφάλματος ή λειτουργικότητα που δεν λειτουργεί όπως προβλέπεται για τα προϊόντα της Microsoft. Η εκκίνηση του περιστατικού μπορεί να γίνει είτε μέσω τηλεφώνου είτε μέσω διαδικτυακής υποβολής. Αιτήματα υποστήριξης για υπηρεσίες και προϊόντα που δεν καλύπτονται από την εκάστοτε ηλεκτρονική πύλη υπηρεσιών υποστήριξης, διαχειρίζονται από την ηλεκτρονική πύλη Υπηρεσιών της Microsoft.

Οι ορισμοί σοβαρότητας και οι εκτιμώμενοι αρχικοί χρόνοι ανταπόκρισης της Microsoft περιγράφονται αναλυτικά στους πίνακες ανταπόκρισης περιστατικού παρακάτω. Ο όρος «Πρώτη απάντηση κλήσης» ορίζεται ως η αρχική μη αυτοματοποιημένη επαφή μέσω τηλεφώνου ή email

Κατόπιν αιτήματός σας, μπορεί να συνεργαστούμε με τρίτους προμηθευτές τεχνολογίας για την επίλυση σύνθετων ζητημάτων διαλειτουργικότητας προϊόντων πολλών προμηθευτών. Ωστόσο, αποτελεί ευθύνη του τρίτου μέρους να υποστηρίξει το προϊόν του.

Η σοβαρότητα του περιστατικού καθορίζει τα επίπεδα ανταπόκρισης στη Microsoft, τους αρχικούς εκτιμώμενους χρόνους ανταπόκρισης και τις υποχρεώσεις σας. Φέρετε την ευθύνη για την αναφορά του επιχειρηματικού αντίκτυπου στην εταιρεία σας και κατόπιν διαβούλευσης μαζί μας, η Microsoft θα ορίσει το κατάλληλο επίπεδο σοβαρότητας. Μπορείτε να ζητήσετε αλλαγή στο επίπεδο σοβαρότητας κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού, σε περίπτωση που ο επιχειρηματικός αντίκτυπος το απαιτεί.

### Προηγμένη υποστήριξη ανταπόκρισης σε περιστατικό

Προηγμένη Υποστήριξη	Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<b>Τυπική επίπτωση στην επιχείρηση</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτρια απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών, αλλά η εργασία μπορεί να συνεχιστεί εύλογα με μειωμένη απόδοση</li> <li>Χρειάζεται προσοχή εντός τεσσάρων ωρών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε τέσσερις ώρες ή λιγότερο χρόνο κατά τη διάρκεια των εργασιμων ωρών<sup>1</sup></li> <li>Προσπάθεια κατά τις εργάσιμες ώρες<sup>1</sup> μόνο</li> <li>Κατόπιν αιτήματος, προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ακριβή στοιχεία επικοινωνίας για τον υπεύθυνο της υπόθεσης</li> <li>Ανταπόκριση εντός 24 ωρών</li> <li>Αν έχουν ζητηθεί προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7, θα εκχωρήσετε τους κατάλληλους πόρους για να διατηρηθούν οι προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Κρίσιμος αντίκτυπος στην επιχείρηση</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια</li> <li>Χρειάζεται προσοχή εντός μίας ώρας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε μία ώρα ή λιγότερο χρόνο</li> <li>Ανάθεση πόρου κρίσιμων καταστάσεων μετά από 1 ώρα</li> <li>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7<sup>2</sup></li> <li>Πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών εντός τεσσάρων εργασιμων ωρών</li> </ul>

<sup>1</sup> Οι εργάσιμες ώρες ορίζονται γενικά από τις 09:00 έως τις 17:30 Τοπική Χειμερινή Ώρα, εξαιρουμένων των επίσημων αργιών και των Σαββατοκύριακων. Οι εργάσιμες ώρες ενδέχεται να είναι κάπως διαφορετικές στη χώρα σας.

<sup>2</sup> Ενδέχεται να χρειαστεί να υποβαθμίσουμε το επίπεδο σοβαρότητας από 24x7 εάν δεν είστε σε θέση να παράσχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, προκειμένου να μας επιτρέψετε να συνεχίσουμε τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος.

### Ανταπόκριση σε περιστατικό υποστήριξης Performance

Υποστήριξη Performance	Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<b>Τυπική επίπτωση στην επιχείρηση</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτρια απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών, αλλά η εργασία μπορεί να συνεχιστεί εύλογα με μειωμένη απόδοση</li> <li>Χρειάζεται προσοχή εντός τεσσάρων ωρών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε τέσσερις ώρες ή λιγότερο χρόνο κατά τη διάρκεια των εργάσιμων ωρών<sup>1</sup></li> <li>Προσπάθεια κατά τις εργάσιμες ώρες<sup>1</sup> μόνο</li> <li>Κατόπιν αιτήματος, προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αν έχουν ζητηθεί προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7, θα εκχωρήσετε τους κατάλληλους πόρους για να διατηρηθούν οι προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Κρίσιμος αντίκτυπος στην επιχείρηση</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια</li> <li>Χρειάζεται προσοχή εντός 30 λεπτών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταπόκριση στην 1η κλήση σε 30 λεπτά ή λιγότερο</li> <li>Ορισμός πόρου κρίσιμων καταστάσεων εντός 30 λεπτών ή λιγότερο</li> <li>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>2</sup></li> <li>Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft και ταχεία κλιμάκωση εντός των ομάδων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κατάλληλη επικοινωνία με τα ανώτερα στελέχη μας, όπως ζητήθηκε από εσάς</li> <li>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7<sup>2</sup></li> <li>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</li> </ul>

Υποστήριξη Performance	Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
		προϊόντος της Microsoft <sup>3</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται</li> </ul>	

<sup>1</sup> Οι εργάσιμες ώρες ορίζονται γενικά από τις 09:00 έως τις 17:30 Τοπική Χειμερινή Ώρα, εξαιρουμένων των επίσημων αργιών και των Σαββατοκύριακων. Οι εργάσιμες ώρες ενδέχεται να είναι κάπως διαφορετικές στη χώρα σας.

<sup>2</sup> Ενδέχεται να χρειαστεί να υποβαθμίσουμε το επίπεδο σοβαρότητας από 24x7 εάν δεν είστε σε θέση να παράσχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, προκειμένου να μας επιτρέψετε να συνεχίσουμε τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος

<sup>3</sup> Δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες υποστήριξης ή για όλες τις τεχνολογίες της Microsoft.

**Διαχείριση Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων:** Η διαχείριση υποστήριξης επίλυσης προβλημάτων παρέχει επίβλεψη των περιστατικών υποστήριξης, προκειμένου να διασφαλιστεί έγκαιρη επίλυση και υψηλής ποιότητας παροχή υποστήριξης. Θα χρησιμοποιηθεί διαχείριση παράδοσης υπηρεσιών για τη διαχείριση υποστήριξης επίλυσης προβλημάτων σε όλα τα αιτήματα υποστήριξης. Παρακάτω αναφέρονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες για την αντίστοιχη υποστήριξη Βασικού Πακέτου:

Σύμφωνα με τους παραπάνω πίνακες απόκρισης σε περιστατικά, για περιστατικά τυπικής επίπτωσης στην επιχείρηση, η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μετά από αίτημα του πελάτη κατά τη διάρκεια εργασιμών ωρών στον πόρο της Microsoft ο οποίος μπορεί επίσης να παρέχει ενημερώσεις κλιμάκωσης, όταν ζητηθεί. Για περιστατικά κρίσιμης επίπτωσης στην επιχείρηση, ξεκινά και εκτελείται αυτόματα μια διαδικασία βελτιωμένης κλιμάκωσης για Προηγμένη Υποστήριξη και Υποστήριξη Performance. Ο καθορισμένος πόρος της Microsoft είναι στη συνέχεια υπεύθυνος να διασφαλίσει την συνεχή τεχνική πρόοδο και να σας παρέχει ενημερώσεις κατάστασης, καθώς και σχέδιο δράσης.

Για εκτεταμένη υποστήριξη σε μη εργάσιμες ώρες, μπορείτε να αγοράσετε πρόσθετες ώρες διαχείρισης υποστήριξης επίλυσης προβλημάτων.

**Ανάλυση βασικής αιτίας:** Όταν ζητηθεί ρητά πριν από το κλείσιμο του περιστατικού, θα διενεργήσουμε μια δομημένη ανάλυση των πιθανών αιτιών ενός μεμονωμένου περιστατικού ή μιας σειράς σχετιζόμενων προβλημάτων. Θα είστε υπεύθυνοι για τη συνεργασία με την ομάδα της Microsoft όσον αφορά την παροχή υλικών όπως τα αρχεία καταγραφής, τα ίχνη δικτύου ή άλλες διαγνωστικές πληροφορίες. Η Ανάλυση βασικής αιτίας είναι διαθέσιμη μόνο για ορισμένες τεχνολογίες της Microsoft και ενδέχεται να απαιτεί επιπλέον χρέωση.

**Πρόσθετη Διαχείριση Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων:** Μπορείτε να επιλέξετε να αγοράσετε πρόσθετες ώρες για την παροχή Διαχείρισης Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων. Αυτοί οι πόροι θα λειτουργούν απομακρυσμένα και θα παρέχουν την υπηρεσία κατά τις εργάσιμες ώρες στη ζώνη ώρας που έχει συμφωνηθεί εγγράφως. Η υπηρεσία παρέχεται στα Αγγλικά και, όπου διατίθενται, μπορεί να παρέχεται στη δική σας γλώσσα. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται με την επιφύλαξη της διαθεσιμότητας πόρων της Microsoft.

## Διαχείριση παροχής υπηρεσιών

Η Διαχείριση παροχής υπηρεσιών (SDM) περιλαμβάνεται στις υπηρεσίες υποστήριξής σας, εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά στο παρόν ή στην Παραγγελία Εργασίας και προσδιορίζεται από τις υπηρεσίες υποστήριξης Βασικού Πακέτου που αγοράζετε. Πρόσθετες υπηρεσίες διαχείρισης παροχής θα προστεθούν κατά την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών ή βελτιωμένων υπηρεσιών και λύσεων.

**Προηγμένη υποστήριξη και υποστήριξη Performance:** Οι υπηρεσίες SDM παρέχονται ψηφιακά και από έναν υπεύθυνο λογαριασμού επιτυχίας καθορισμένου πελάτη. Αυτός ο κατονομασμένος πόρος ενδέχεται να λειτουργεί είτε από απόσταση είτε επιτόπου στην τοποθεσία σας.

## Λεπτομέρειες πεδίου εφαρμογής διαχείρισης παροχής υπηρεσιών

Οι παρακάτω υπηρεσίες SDM είναι διαθέσιμες όπως προσδιορίζεται στο Βασικό Πακέτο που αγοράσατε:

Τύποι υπηρεσίας διαχείρισης παροχής υπηρεσιών	Πακέτο	
	A	P
Ενεργοποίηση οργανισμού πελάτη	✓	✓
Οδηγίες για τις ενημερώσεις ασφαλείας, υπηρεσιών και προϊόντων της Microsoft	✓	✓
Διαχείριση και ανάπτυξη προγραμμάτων	✓	✓
Ένταξη ενοποιημένης υποστήριξης	✓	✓
Πρόγραμμα επιτυχίας Υπηρεσιών Cloud	✓	✓
Διαχείριση σχέσεων Executive	✓	✓
Πρόσθετη διαχείριση παροχής υπηρεσιών	+	+
Διαχείριση επιτόπιας παροχής υπηρεσιών	+	+

✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού Πακέτου σας.

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

**Ενεργοποίηση οργανισμού πελάτη:** Καθοδήγηση και πληροφορίες που παρέχονται στον κατονομαζόμενο από εσάς Διαχειριστή Υπηρεσιών Υποστήριξης για το πώς γίνεται η διαχείριση της χρήσης των υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης και σας προετοιμάζουν για τη χρήση των ψηφιακών και διαδραστικών υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης.

### Οδηγίες για τις ενημερώσεις ασφαλείας, υπηρεσιών και προϊόντων της Microsoft:

Πληροφορίες που κοινοποιούνται σε εσάς σχετικά με σημαντικά επερχόμενα προϊόντα και χαρακτηριστικά και αλλαγές υπηρεσιών, καθώς και δελτία ασφαλείας για τις τεχνολογίες της Microsoft.

**Διαχείριση και ανάπτυξη προγραμμάτων:** Δραστηριότητες που έχουν σχεδιαστεί για τον προγραμματισμό, τις συστάσεις και τη διαχείριση των υπηρεσιών του προγράμματος υποστήριξής σας σε ολόκληρο τον οργανισμό σας, που σας βοηθά να αποκομίσετε μεγαλύτερη αξία από τις επενδύσεις σας σε τεχνολογία και υπηρεσίες Microsoft.

**Προηγμένη Υποστήριξη και Υποστήριξη Performance:** Η Microsoft ενδέχεται να συστήσει μια ποικιλία υπηρεσιών με στόχο να σας βοηθήσουν να επιτύχετε σημαντικά επιχειρηματικά και τεχνολογικά αποτελέσματα, κάνοντας χρήση των δυνατοτήτων που περιλαμβάνονται στην υποστήριξη Βασικού Πακέτου σας, καθώς και επιπλέον υπηρεσιών που μπορεί να αγοράσετε.

**Ένταξη ενοποιημένης υποστήριξης:** Δραστηριότητες που υποστηρίζουν την είσοδό σας στην Ενοποιημένη Υποστήριξη, όπως η εισαγωγή και η προώθηση δυνατοτήτων αυτοεξυπηρέτησης στην ηλεκτρονική πύλη υποστήριξης, με στόχο τη διασφάλιση της έγκαιρης χρήσης των υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης.

**Πρόγραμμα επιτυχίας Υπηρεσιών Cloud:** Υπηρεσίες προγραμματισμού και παροχή που περιλαμβάνονται για να σας βοηθήσουν να επιτύχετε συγκεκριμένα αποτελέσματα cloud, δίνοντάς σας τη δυνατότητα να επιταχύνετε την εφαρμογή, την υιοθέτηση και την απόδοση αξίας από τις υπηρεσίες cloud της Microsoft.

**Διαχείριση σχέσεων Executive:** Ένα σύνολο δραστηριοτήτων που διασφαλίζουν ότι η ομάδα Υποστήριξης της Microsoft ευθυγραμμίζεται με τις στρατηγικές προτεραιότητες του οργανισμού σας και ότι έρχεται σε επαφή με τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων των τομέων επιχειρήσεων και τεχνολογίας.

**Πρόσθετη διαχείριση παροχής υπηρεσιών:** Μπορείτε να επιλέξετε να αγοράσετε πρόσθετους προσαρμοσμένους πόρους SDM για την παροχή υπηρεσιών διαχείρισης παροχής υπηρεσιών, στο πλαίσιο ενός προκαθορισμένου πεδίου εφαρμογής εργασίας, οι οποίοι δεν αναφέρονται ρητά λεπτομερώς στο παρόν έγγραφο. Αυτοί οι πόροι ενδέχεται να λειτουργούν είτε από απόσταση είτε επιτόπου στην τοποθεσία σας. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται επίσης με την επιφύλαξη της διαθεσιμότητας πόρων της Microsoft.

**Διαχείριση επιτόπιας παροχής υπηρεσιών:** Μπορείτε να ζητήσετε τη δυνατότητα επιτόπιων επισκέψεων από τον διαχειριστή επιτυχίας πελατών του λογαριασμού, για την οποία ενδέχεται να απαιτηθεί πρόσθετη χρέωση ανά επίσκεψη. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται με την επιφύλαξη της διαθεσιμότητας πόρων της Microsoft. Εάν παραδοθεί επί τόπου, θα ισχύουν οι παρακάτω περιορισμοί.



## 2.3 Βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις

Εκτός από τις υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο του Βασικού Πακέτου ή ως πρόσθετες υπηρεσίες, μπορείτε να αγοράσετε τις παρακάτω προαιρετικές βελτιωμένες λύσεις και υπηρεσίες. Βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις είναι διαθέσιμες έναντι επιπλέον αμοιβής και μπορεί να ορίζονται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

Υπηρεσία	Πακέτο	
	A	P
<b>Ενισχυμένη Καθορισμένη Μηχανική</b>	+	+
<b>Ταχεία Ανταπόκριση</b>	+	+
<b>Διαχείριση Συμβάντων Azure</b>	+	+
<b>Office 365 Engineering Direct</b>	+	+
<b>Υποστήριξη για προγραμματιστές</b>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>Υποστήριξη ζωτικής σημασίας</b>	+	+
<b>Υπηρεσίες υποστήριξης ασφάλειας στον κυβερνοχώρο</b>	+	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

+<sup>1</sup> - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε για έως περιορισμένη μέγιστη ποσότητα.

### Ενισχυμένη Καθορισμένη Μηχανική

**Ενισχυμένη Καθορισμένη Μηχανική (EDE):** Μία προσαρμοσμένη υπηρεσία που παρέχει μια σε βάθος και συνεχή τεχνική δέσμευση για πελάτες με πολύπλοκα σενάρια. Αυτή η προσφορά έχει στόχο να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα αποτελέσματα του πελάτη παρέχοντας έναν καθορισμένο μηχανικό που θα σχηματίσει βαθιά γνώση του περιβάλλοντος ή της λύσης του πελάτη και θα υποστηρίξει τους επιχειρηματικούς στόχους των πελατών, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, της βελτιστοποίησης του φόρτου εργασίας, της υιοθέτησης ή της δυνατότητας υποστήριξης.

Μπορείτε να αγοράσετε υπηρεσίες EDE ως προκαθορισμένη προσφορά ή ως πακέτο προσαρμοσμένων ωρών που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την παροχή στοχευμένων προληπτικών υπηρεσιών.

Όταν αγοράζετε την υπηρεσία αυτή ως ώρες, οι ώρες υπηρεσίας EDE αφαιρούνται, στη συνέχεια, από το σύνολο των ωρών που αγοράσατε καθώς αυτές χρησιμοποιούνται και παρέχονται.

Οι προκαθορισμένες προσφορές EDE είναι προσαρμοσμένες στο περιβάλλον σας και σας βοηθούν να πετύχετε το επιθυμητό αποτέλεσμα. Σε αυτές τις προσφορές είναι ενσωματωμένες απαιτούμενες προκαθορισμένες προληπτικές υπηρεσίες.

Οι περιοχές εστίασης των υπηρεσιών EDE είναι οι εξής:

- Διατήρηση εις βάθος γνώσεων των τρεχουσών και μελλοντικών απαιτήσεων της επιχείρησής σας και της διαμόρφωσης του περιβάλλοντος τεχνολογίας πληροφοριών που διαθέτετε, για τη βελτίωση των επιδόσεων

- Τεκμηρίωση και κοινοποίηση σε εσάς συστάσεων για τη χρήση των παραδοτέων - που σχετίζονται με τις υπηρεσίες υποστήριξης (π.χ. έλεγχοι δυνατότητας υποστήριξης, έλεγχοι εύρυθμης λειτουργίας, εργαστήρια, προγράμματα και προγράμματα αξιολόγησης κινδύνου)
- Βοήθεια στο να καταστούν οι δραστηριότητες ανάπτυξης και λειτουργίας σας συνεπείς με τις προγραμματισμένες και τρέχουσες υλοποιήσεις των τεχνολογιών της Microsoft
- Βελτίωση των τεχνικών και λειτουργικών ικανοτήτων του προσωπικού IT που διαθέτετε
- Ανάπτυξη και υλοποίηση στρατηγικών με στόχο την αποτροπή μελλοντικών περιστατικών και την αύξηση της διαθεσιμότητας συστήματος των καλυπτόμενων τεχνολογιών της Microsoft που διαθέτετε
- Βοήθεια για τον προσδιορισμό του βασικού αιτίου επαναλαμβανόμενων περιστατικών και παροχή συστάσεων για την αποτροπή μελλοντικών διακοπών λειτουργίας στις καθορισμένες τεχνολογίες της Microsoft

Ανεξάρτητα από τον τρόπο αγοράς των υπηρεσιών EDE, οι πόροι εκχωρούνται, ιεραρχούνται και ανατίθενται με βάση τη σύμβαση των συμβαλλομένων κατά τη διάρκεια της συνάντησης προετοιμασίας, η οποία τεκμηριώνεται στο πλαίσιο του σχεδίου παροχής υπηρεσιών.

#### **Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες**

- Για να λάβετε υποστήριξη για τις υπηρεσίες σας EDE, πρέπει να διαθέτετε ισχύουσα σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft. Αν η σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft λήξει ή καταγγελθεί, η υπηρεσία EDE θα καταγγελθεί την ίδια ημερομηνία.
- Οι υπηρεσίες EDE είναι διαθέσιμες κατά τη διάρκεια των κανονικών εργάσιμων ωρών (09:00 έως τις 17:30 Τοπική Χειμερινή Ώρα, εξαιρουμένων των επίσημων αργιών και των Σαββατοκύριακων).
- Οι υπηρεσίες EDE υποστηρίζουν τα συγκεκριμένα προϊόντα και τεχνολογίες της Microsoft που επιλέγονται από εσάς και αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Οι υπηρεσίες EDE παραδίδονται σε μία τοποθεσία υποστήριξης, στην καθορισμένη τοποθεσία υποστήριξης που ορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

#### **Ταχεία απόκριση Azure**

**Ταχεία απόκριση Azure:** Η Ταχεία απόκριση Azure παρέχει επιταχυνόμενες υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων για τις υπηρεσίες cloud δρομολογώντας τα περιστατικά ασφάλειας σε εξειδικευμένους τεχνικούς και παρέχοντας μια οδό κλιμάκωσης στις ομάδες εργασιών υπηρεσιών cloud, όπως απαιτείται.

Για να λάβετε υπηρεσίες Ταχείας απόκρισης Azure για τα στοιχεία σας Microsoft Azure, πρέπει να υποβάλετε ένα περιστατικό μέσω της αντίστοιχης πύλης υπηρεσιών cloud. Τα αιτήματά σας στην Υποστήριξη Επίλυσης Προβλημάτων θα δρομολογηθούν απευθείας σε μια ουρά υποστήριξης ταχείας απόκρισης Azure η οποία διαθέτει μια καθορισμένη ομάδα μηχανικών με εμπειρία στην εξυπηρέτηση όσον αφορά το cloud. Για να έχει αυτή η ομάδα βασική γνώση της ανάπτυξής σας, πρέπει να παρέχετε τεκμηρίωση της βασικής ανάπτυξης του Azure και τοπολογία της βάσης δεδομένων, όπως και σχέδια κλιμάκωσης και ισορροπίας φορτίου όπου είναι διαθέσιμα. Αν και τα περιστατικά μπορεί να απαιτούν πόρους από επαγγελματίες τυπικής υποστήριξης προϊόντων για επίλυση, η ομάδα ταχείας απόκρισης Azure διατηρεί την κύρια ευθύνη για τα περιστατικά 24x7x365.

Για τα στοιχεία σας Azure, οι χρόνοι ανταπόκρισης για υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα και υπερσχύουν έναντι οποιωνδήποτε αναμενόμενων χρόνων ανταπόκρισης υποστήριξης Βασικού Πακέτου. Η ταχεία απόκριση Azure δεν καλύπτει τις Υπηρεσίες Πολυμέσων Azure, το Azure Stack, το Azure StorSimple, το GitHub AE, τις Υπηρεσίες Επικοινωνιών Azure, τις υπηρεσίες Universal Print, Test base for M365 ή Microsoft Mesh.

Η αγορά ταχείας απόκρισης Azure υπόκειται στη διαθεσιμότητα πόρων. Συμβουλευτείτε τον διαχειριστή επιτυχίας πελατών του λογαριασμού σας για λεπτομέρειες σχετικά με τη διαθεσιμότητα.

Σοβαρότητα και κατάσταση της ταχείας απόκρισης Azure	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<p><b>Σοβαρότητα 1</b></p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης εκτός λειτουργίας: Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης</p> <p>Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια</p> <p>Χρειάζεται προσοχή εντός 15 λεπτών</p>	<p>Ανταπόκριση στην 1η κλήση σε 15 λεπτά ή λιγότερο</p> <p>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></p> <p>Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Άμεση κλιμάκωση εντός της Microsoft στις ομάδες εργασιών υπηρεσιών cloud</p> <p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται</p>	<p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς</p> <p>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</p>
<p><b>Σοβαρότητα A</b></p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο: Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</p>		

<sup>1</sup> Ενδέχεται να χρειαστεί να υποβαθμίσουμε το επίπεδο σοβαρότητας από 24x7 εάν δεν είστε σε θέση να παράσχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, προκειμένου να μας επιτρέψετε να συνεχίσουμε τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος

<sup>2</sup> Οι υπηρεσίες υποστήριξης επίλυσης προβλημάτων ταχείας απόκρισης είναι διαθέσιμες μόνο στα Αγγλικά και στα Ιαπωνικά.

## Διαχείριση συμβάντων Azure

**Microsoft Azure Event Management ("AEM"):** Η AEM παρέχει βελτιωμένη προληπτική και αντιδραστική υποστήριξη κατά τη διάρκεια κρίσιμων επιχειρησιακών συμβάντων των πελατών.

Ένα κρίσιμο επιχειρησιακό συμβάν ορίζεται ως μια περίοδος μεγάλου επιχειρηματικού αντίκτυπου ή/και μεγάλης ζήτησης για τον πελάτη που υποστηρίζεται από αυτή την προσφορά και για το οποίο απαιτούνται πολύ υψηλή διαθεσιμότητα και απόδοση των υπηρεσιών. Τα κρίσιμα επιχειρησιακά συμβάντα ενδέχεται να λάβουν έως και 5 ημερολογιακές ημέρες διαδοχικής κάλυψης. Οι πελάτες

μπορούν να επιλέξουν να αγοράσουν τόσα κρίσιμα επιχειρησιακά συμβάντα όσα απαιτούνται για να εκτελεστούν διαδοχικά και να καλύψουν ολόκληρη τη διάρκεια της αναμενόμενης ζήτησης εάν είναι μεγαλύτερη από 5 συνεχόμενες ημερολογιακές ημέρες.

Το Azure Event Management υπόκειται στη διαθεσιμότητα πόρων, οπότε συμβουλευτείτε τον υπεύθυνο λογαριασμού επιτυχίας πελατών για λεπτομέρειες διαθεσιμότητας. Η υποστήριξη δεν θα παραδοθεί εκτός από κρίσιμα επαγγελματικά συμβάντα που έχουν προγραμματιστεί εκ των προτέρων και έχουν επιβεβαιωθεί γραπτώς τουλάχιστον 8 ημερολογιακές εβδομάδες πριν από την έναρξη του συμβάντος, εκτός εάν συμφωνήσει η Microsoft. Η Microsoft μπορεί κατά την κρίση της να μειώσει το εύρος της αξιολόγησης πριν από το συμβάν, εάν επιλέξει να αποδεχτεί ένα συμβάν με λιγότερη ειδοποίηση.

Το AEM υποστηρίζει κρίσιμα επιχειρησιακά συμβάντα που χρησιμοποιούν τις βασικές υπηρεσίες Microsoft Azure. Κάθε συμβάν καλύπτει μια μεμονωμένη λύση Azure, εάν πολλές λύσεις Azure απαιτούν υποστήριξη, τότε ο πελάτης πρέπει να αγοράσει επιπλέον συμβάντα. Μια λύση Azure ορίζεται ως ένα σύνολο συνδρομών Azure και πόρων Azure που συνδέονται με ένα κοινό επιχειρηματικό αποτέλεσμα για να παρέχουν στους πελάτες προϊόντα ή υπηρεσίες. Η Microsoft θα αξιολογήσει τη λύση του πελάτη κατά την περίοδο αξιολόγησης πριν από το συμβάν και θα κοινοποιήσει εγγράφως στον πελάτη τους εντοπισθέντες κινδύνους.

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων πριν το συμβάν, η Microsoft:

- Θα αποκτά πρόσβαση στη λύση σας και θα εξοικειώνεται με αυτήν
- Θα αναγνωρίζει πιθανά ζητήματα και κινδύνους που επηρεάζουν το χρόνο διαθεσιμότητας και τη σταθερότητα
- Θα εκτελεί ελέγχους χωρητικότητας και προσαρμοστικότητας στην πλατφόρμα Azure

Η Microsoft θα παράσχει γραπτή τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησής της, συμπεριλαμβανομένων ενεργειών για τον μετριασμό πιθανών κινδύνων που επηρεάζουν το χρόνο λειτουργίας και τη σταθερότητα.

Για τις υπηρεσίες cloud του Azure, κατά τη διάρκεια του συμβάντος, τα αιτήματα υπηρεσιών περιστατικών πρέπει να υποβάλλονται διαδικτυακά, μέσω της πύλης Microsoft Azure, συμπεριλαμβανομένου του AEM στην περιγραφή της υπόθεσης.

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<p><b>Σοβαρότητα 1</b></p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησής εκτός λειτουργίας:</p> <p>Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης</p> <p>Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια</p> <p>Χρειάζεται προσοχή εντός 15 λεπτών</p>	<p>Πρώτη απόκριση κλήσης σε 15 λεπτά ή λιγότερο και ταχεία κλιμάκωση εντός της Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Ορισμός πόρου κρίσιμων καταστάσεων εντός 30 λεπτών ή λιγότερο.</p> <p>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></p> <p>Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft και ταχεία κλιμάκωση εντός των ομάδων προϊόντος της Microsoft</p>	<p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς</p> <p>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</p>

<p><b>Σοβαρότητα A</b></p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο:</p> <p>Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</p>	<p>Δέσμευση των μηχανικών υποστήριξης που γνωρίζουν τη διαμόρφωση της λύσης σας. Όπου αυτό είναι δυνατό, οι μηχανικοί αυτοί θα υποστηρίζουν και θα βελτιώνουν τη διαδικασία διαχείρισης περιστατικών</p> <p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται</p>	
--	---	--

<sup>1</sup> Microsoft ενδέχεται να χρειαστεί να υποβαθμίσει το επίπεδο σοβαρότητας από 24 x 7 εάν δεν είστε σε θέση να παράσχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, προκειμένου να μας επιτρέψετε να συνεχίσουμε τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος.

<sup>2</sup> Οι υπηρεσίες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων AEM είναι διαθέσιμες μόνο στα Αγγλικά

Η Microsoft θα παράσχει μία σύνοψη «μετά το συμβάν» για οποιοσδήποτε υποθέσεις που ανοίχτηκαν κατά το χρονικό περιθώριο αντιδραστικής υποστήριξης και θα διασφαλίσει την επίλυση αυτών των υποθέσεων.

Για πελάτες του Microsoft Cloud for Retail:

Η διαχείριση συμβάντων για πελάτες του Microsoft Cloud for Retail (Λιανικής) παρέχει βελτιωμένη προληπτική και αντιδραστική υποστήριξη κατά τη διάρκεια κρίσιμων επιχειρηματικών συμβάντων των πελατών του Microsoft Cloud for Retail.

Αυτή η προσφορά υποστηρίζει συμβάντα πελατών μόνο για πελάτες που έχουν αγοράσει άδεια χρήσης Microsoft Cloud for Retail. Αυτή η προσφορά θα υποστηρίζει μόνο τις ακόλουθες λύσεις Microsoft Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (in Preview – το όνομα μπορεί να υπόκειται σε αλλαγή), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Οι όροι προϊόντων για τις λύσεις που αναφέρονται δημοσιεύονται από τη Microsoft κατά καιρούς στο <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ή έναν διάδοχο ιστότοπο που προσδιορίζει η Microsoft).

Ένα κρίσιμο επιχειρησιακό συμβάν ορίζεται ως μια περίοδος μεγάλου επιχειρηματικού αντίκτυπου ή/και μεγάλης ζήτησης για τον πελάτη που υποστηρίζεται από αυτή την προσφορά και για το οποίο απαιτούνται πολύ υψηλή διαθεσιμότητα και απόδοση των υπηρεσιών. Τα κρίσιμα επιχειρησιακά συμβάντα ενδέχεται να λάβουν έως και 5 ημερολογιακές ημέρες διαδοχικής κάλυψης. Οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν να αγοράσουν τόσα κρίσιμα επιχειρησιακά συμβάντα όσα απαιτούνται για να εκτελεστούν διαδοχικά και να καλύψουν ολόκληρη τη διάρκεια της αναμενόμενης ζήτησης εάν είναι μεγαλύτερη από 5 συνεχόμενες ημερολογιακές ημέρες.

Αυτή η προσφορά υπόκειται στη διαθεσιμότητα πόρων, οπότε συμβουλευτείτε τον υπεύθυνο λογαριασμού επιτυχίας πελατών για λεπτομέρειες διαθεσιμότητας. Η υποστήριξη δεν θα παραδοθεί

εκτός από κρίσιμα επαγγελματικά συμβάντα που έχουν προγραμματιστεί εκ των προτέρων και έχουν επιβεβαιωθεί γραπτώς τουλάχιστον 8 ημερολογιακές εβδομάδες πριν από την έναρξη του συμβάντος.

Η Microsoft θα αξιολογήσει τη λύση του πελάτη κατά την περίοδο αξιολόγησης πριν από το συμβάν και θα κοινοποιήσει εγγράφως στον πελάτη τους εντοπισθέντες κινδύνους.

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων πριν το συμβάν, η Microsoft:

- Θα αποκτά πρόσβαση στη λύση σας όπως συζητήθηκε παραπάνω
- Θα αναγνωρίζει πιθανά ζητήματα και κινδύνους που επηρεάζουν το χρόνο διαθεσιμότητας και τη σταθερότητα
- Θα εκτελεί ελέγχους χωρητικότητας και προσαρμοστικότητας στην πλατφόρμα Azure
- Θα παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου από καθορισμένους τεχνικούς και λειτουργικούς πόρους παράδοσης

Η Microsoft θα παράσχει γραπτή τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησής της, συμπεριλαμβανομένων συνιστώμενων ενεργειών και των βέλτιστων κλαδικών πρακτικών για τον μετριασμό πιθανών κινδύνων που επηρεάζουν το χρόνο λειτουργίας και τη σταθερότητα.

Εάν το συμβάν περιλαμβάνει λύση cloud του Azure, κατά τη διάρκεια του συμβάντος, τα αιτήματα υπηρεσιών περιστατικών για λύσεις του Azure πρέπει να υποβάλλονται διαδικτυακά, μέσω της πύλης Microsoft Azure, συμπεριλαμβανομένου του AEM στην περιγραφή της υπόθεσης.

Εάν το συμβάν περιλαμβάνει μια λύση cloud D365 ή M365, κατά τη διάρκεια του συμβάντος, τα αιτήματα υπηρεσίας συμβάντων που σχετίζονται με το συμβάν για αυτές τις λύσεις θα πρέπει να υποβάλλονται μέσω του Κέντρου λύσεων, συμπεριλαμβανομένης της επιλογής του προϊόντος όπου προέκυψε το πρόβλημα και στο πλαίσιο του σχεδίου υποστήριξης «Συμβάν D365» στην περίπτωση αιτημάτων που σχετίζονται με το D365.

Για προϊόντα Azure:

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
--------------------------	-------------------------------	-------------------------------

<p><b>Σοβαρότητα 1</b></p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης εκτός λειτουργίας:</p> <p>Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης</p> <p>Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια</p> <p>Χρειάζεται προσοχή εντός 15 λεπτών</p>	<p>Πρώτη απόκριση κλήσης σε 15 λεπτά ή λιγότερο και ταχεία κλιμάκωση εντός της Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Ορισμός πόρου κρίσιμων καταστάσεων εντός 30 λεπτών ή λιγότερο.</p> <p>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></p> <p>Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft και ταχεία κλιμάκωση εντός των ομάδων προϊόντος της Microsoft</p> <p>Δέσμευση των μηχανικών υποστήριξης που γνωρίζουν τη διαμόρφωση της λύσης σας. Όπου αυτό είναι δυνατό, οι μηχανικοί αυτοί θα υποστηρίζουν και θα βελτιώνουν τη διαδικασία διαχείρισης περιστατικών</p> <p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται</p>	<p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς</p> <p>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</p>
<p><b>Σοβαρότητα A</b></p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο:</p> <p>Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</p>	<p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται</p>	

<sup>1</sup> Microsoft ενδέχεται να χρειαστεί να υποβαθμίσει το επίπεδο σοβαρότητας από 24 x 7 εάν δεν είστε σε θέση να παράσχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, προκειμένου να μας επιτρέψετε να συνεχίσουμε τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος.

<sup>2</sup> Οι υπηρεσίες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων AEM είναι διαθέσιμες μόνο στα Αγγλικά

Για όλα τα άλλα προϊόντα, οι αποκρίσεις σε συμβάντα θα ευθυγραμμίζονται με τα ακόλουθα:

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισας
<p><b>Σοβαρότητα 1</b></p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης εκτός λειτουργίας:</p> <p>Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης. Χρειάζεται άμεση αντιμετώπιση</p>	<p>Στοιχεία Azure<sup>1</sup> - Απόκριση στην πρώτη κλήση σε 15 λεπτά ή λιγότερο χρόνο</p> <p>Όλα τα άλλα προϊόντα και υπηρεσίες - Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε μία ώρα ή λιγότερο χρόνο</p> <p>Ανάθεση πόρου κρίσιμων καταστάσεων<sup>2</sup></p> <p>Πόροι στην τοποθεσία σας, μετά από 24 ώρες, με συμφωνία του πελάτη</p> <p>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7)<sup>3</sup></p> <p>Ταχεία κλιμάκωση εντός της Microsoft σε ομάδες προϊόντων</p> <p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται</p>	<p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς</p> <p>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7)<sup>3</sup></p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</p> <p>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου</p>
<p><b>Σοβαρότητα A</b></p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο: Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</p> <p>Χρειάζεται προσοχή εντός μίας ώρας</p>	<p>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε μία ώρα ή λιγότερο χρόνο</p> <p>Ανάθεση πόρου κρίσιμων καταστάσεων<sup>2</sup></p> <p>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7)<sup>2</sup></p>	<p>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7)<sup>3</sup></p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</p> <p>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου</p>
<p><b>Σοβαρότητα B</b></p> <p>Μέτριος αντίκτυπος στην επιχείρηση:</p> <p>Μέτρια απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών, αλλά η εργασία μπορεί να συνεχιστεί εύλογα με μειωμένη απόδοση</p> <p>Χρειάζεται προσοχή εντός δύο εργάσιμων ωρών<sup>6</sup></p>	<p>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε δύο ώρες ή λιγότερο χρόνο</p> <p>Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες<sup>4</sup></p>	<p>Διάθεση των κατάλληλων πόρων για την πλαισίωση των προσπαθειών της Microsoft</p> <p>Πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών</p> <p>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου</p>



<b>Σοβαρότητα C</b>	Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε τέσσερις ώρες ή λιγότερο χρόνο	Ακριβή στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου της υπόθεσης Ανταπόκριση εντός 24 ωρών
Μικρός αντίκτυπος στην επιχείρηση:	Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες <sup>4</sup>	Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου
<b>Σοβαρότητα και κατάσταση</b>	<b>Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας</b>	<b>Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας</b>

Ουσιαστική λειτουργία με μικρές ή καθόλου δυσχέρειες στις υπηρεσίες  
Χρειάζεται προσοχή εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Ο αναφερόμενος χρόνος ανταπόκρισης για τα στοιχεία Azure δεν καλύπτει τα Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, τις Υπηρεσίες Επικοινωνιών Azure ή τη Διαχείριση Τιμολόγησης & Συνδρομών.

<sup>2</sup> Οι πόροι κρίσιμων καταστάσεων συμβάλλουν στην προώθηση της άμεσης επίλυσης ζητημάτων μέσω ενασχόλησης με την υπόθεση, κλιμάκωσης, ανεύρεσης πόρων και συντονισμού.

<sup>3</sup> Ενδέχεται να χρειαστεί να υποβαθμίσουμε το επίπεδο σοβαρότητας, εάν δεν είστε σε θέση να παράσχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, προκειμένου να μας επιτρέψετε να συνεχίσουμε τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος.

<sup>4</sup> Οι εργάσιμες ώρες καθορίζονται γενικά από τις 09:00 έως τις 17:30 Τοπική Χειμερινή Ωρα, εξαιρουμένων των επίσημων αργιών και των Σαββατοκύριακων. Οι εργάσιμες ώρες ενδέχεται να είναι κάπως διαφορετικές στη χώρα σας.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Προσφέρει βελτιωμένη υποστήριξη για τους βασικούς φόρτους εργασίας του μισθωτή ή των μισθωτών παραγωγής του Microsoft Office 365, στο οποίο περιλαμβάνεται πρόσβαση με προτεραιότητα στην ομάδα μηχανικών του Office 365. Αυτή η υπηρεσία θα διατίθεται για τον μισθωτή ή τους μισθωτές που έχουν δηλωθεί, παρέχεται έναντι πρόσθετης χρέωσης και ορίζεται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Εντολή Εργασίας σας.

## Υποστήριξη για προγραμματιστές

**Υποστήριξη για προγραμματιστές:** Η Υποστήριξη για προγραμματιστές παρέχει τεχνική υποστήριξη βασισμένη στην εις βάθος γνώση των προϊόντων και του cloud σε όλο το φάσμα του κύκλου ζωής της ανάπτυξης της εφαρμογής για Πελάτες προγραμματιστές που δημιουργούν, αναπτύσσουν και υποστηρίζουν εφαρμογές στην πλατφόρμα της Microsoft.

Η Υποστήριξη για προγραμματιστές παρέχει ολοκληρωμένη υποστήριξη, παρέχοντας στους πελάτες αρχιτεκτονική cloud, αξιολογήσεις ευπάθειας ασφαλείας, λύσεις ALM/DevOps, κύκλο ζωής ανάπτυξης ασφαλείας, ελέγχους κώδικα, απόδοση και παρακολούθηση, εκσυγχρονισμό εφαρμογής, υλοποίηση και διαχείριση διαδικτύου των πραγμάτων (IoT), εκπαίδευση και δοκιμές. Η Υποστήριξη για προγραμματιστές είναι διαθέσιμη έναντι πρόσθετης επιβάρυνσης.

## Υποστήριξη ζωτικής σημασίας

**Υποστήριξη Ζωτικής Σημασίας:** Παρέχει ένα υψηλότερο επίπεδο υποστήριξης για ένα ορισμένο σύνολο προϊόντων και Υπηρεσιών Online της Microsoft τα οποία αποτελούν τμήμα της λύσης ζωτικής σημασίας που διαθέτετε, όπως καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας. Η Υποστήριξη ζωτικής σημασίας παρέχει ένα προσαρμοσμένο πρόγραμμα υπηρεσιών υποστήριξης, είναι διαθέσιμη έναντι

επιπλέον αμοιβής και ορίζεται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

**Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφάλειας:** Προσφέρουν εξειδικευμένη υποστήριξη σχετικά με την κυβερνοασφάλεια τόσο σε σενάρια αντίδρασης όσο και πρόληψης («Υπηρεσίες Κυβερνοασφάλειας»). Αυτές οι υπηρεσίες βοηθούν στη μείωση του κινδύνου από στοχευμένες επιθέσεις στον κυβερνοχώρο, την καλύτερη προετοιμασία για καταστάσεις κρίσεων ασφαλείας και τη διερεύνηση και τον περιορισμό μιας ενεργής παραβίασης ασφαλείας. Οι Υπηρεσίες Κυβερνοασφάλειας προσφέρουν ένα προσαρμοσμένο πρόγραμμα υπηρεσιών υποστήριξης, διαθέσιμου έναντι επιπλέον αμοιβής που ορίζεται σε ένα Παράρτημα, το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

## 2.4 Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών

### Επισκόπηση Υπηρεσιών Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών

Σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft, η Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών σας παρέχει υποστήριξη σε πολλαπλές Τοποθεσίες Υποστήριξης, όπως περιγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας (ή στις Παραγγελίες Εργασίας). Η περιγραφή της δομής υποστήριξης πολλαπλών χωρών ακολουθεί:

- **Κεντρική Τοποθεσία:** Αυτή είναι η τοποθεσία υποστήριξης την οποία έχετε προσλάβει για παροχή Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft στην παραγγελία εργασίας σας. Εκτός εάν αναφέρεται κάτι διαφορετικό, πρόκειται για την κύρια τοποθεσία του καθορισμένου διαχειριστή επιτυχίας πελατών του λογαριασμού σας.
- **Δευτερεύουσα Τοποθεσία:** Πρόκειται για μια Τοποθεσία Υποστήριξης που καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας όπου θα λαμβάνετε τις υπηρεσίες Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft, εκτός από την Κεντρική Τοποθεσία και στην οποία έχετε το δικαίωμα να λαμβάνετε τις Υπηρεσίες που αγοράσατε για την εν λόγω τοποθεσία.

### Τρόπος αγοράς

Αυτό το SCSD περιγράφει τις διαθέσιμες υπηρεσίες Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών. Οι συγκεκριμένες Υπηρεσίες και η σχετική ποσότητα, κατά περίπτωση, θα αναγράφονται στη σχετιζόμενη Παραγγελία Εργασίας ανά Τοποθεσία Υποστήριξης.

Οι Υπηρεσίες που περιγράφονται στο παρόν μπορούν να παραδοθούν σε εσάς στις Τοποθεσίες Υποστήριξης που έχουν καθοριστεί στην Παραγγελία Εργασίας Κεντρικής Τοποθεσίας και κατά περίπτωση που έχουν κατανεμηθεί από την Κεντρική Τοποθεσία, ως μέρος της συμφωνίας Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft, με τις ακόλουθες τροποποιήσεις:

- **Υπηρεσίες Βασικού Πακέτου:** Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά, οι Υπηρεσίες Βασικού Πακέτου (οι οποίες σημειώνονται με «✓») θα είναι διαθέσιμες στις καθορισμένες Τοποθεσίες Υποστήριξης σας ή όπως έχουν κατανεμηθεί στις τοποθεσίες Υποστήριξης από την Κεντρική Τοποθεσία στην Παραγγελία Εργασίας της Κεντρικής Τοποθεσίας.
- **Υπηρεσίες Επίλυσης Προβλημάτων:** Οι Υπηρεσίες Επίλυσης Προβλημάτων ενδέχεται να παρασχεθούν απομακρυσμένα σε τοποθεσίες εκτός από και συμπεριλαμβανομένης της Κεντρικής Τοποθεσίας.
- **Διαχείριση παροχής υπηρεσιών (SDM):** Όπως καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας, η SDM μπορεί να παραδοθεί σε καθορισμένες Τοποθεσίες Υποστήριξης Κεντρικής Τοποθεσίας και Δευτερεύουσας Τοποθεσίας. Η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών SDM που περιλαμβάνονται στο Βασικό Πακέτο σας θα κατανεμηθεί από την Κεντρική Τοποθεσία και θα τη διαχειρίζεται ο διαχειριστής επιτυχίας πελατών του λογαριασμού της Κεντρικής Τοποθεσίας. Η παράδοση της

SDM θα περιορίζεται στις ώρες λειτουργίας της Κεντρικής Τοποθεσίας. Ενδέχεται να απαιτούνται πρόσθετες υπηρεσίες SDM κατά την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών ή βελτιωμένων υπηρεσιών και λύσεων.

- ο **Πρόσθετη SDM:** Μπορούν να αγοραστούν πρόσθετοι πόροι SDM για την Κεντρική Τοποθεσία ή την Δευτερεύουσα Τοποθεσία Υποστήριξης, όπως υποδεικνύεται σε μια Παραγγελία Εργασίας και θα παραδοθούν στην καθορισμένη Τοποθεσία Υποστήριξης. Ανάλογα με τη διαθεσιμότητα πόρων και τα παραπάνω.

Η διαθεσιμότητα των προαιρετικών υπηρεσιών (εκείνων που σημειώνονται με «+» στην SCSD) έχουν ως εξής:

- **Προληπτικές Υπηρεσίες**
  - ο Ενδέχεται να είστε κατάλληλοι για να λάβετε Προληπτικές Υπηρεσίες, η ποσότητα των οποίων θα αναγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας σας και θα είναι διαθέσιμη στις Τοποθεσίες Υποστήριξης που ορίζονται στη Παραγγελία Εργασίας σας, εκτός από τις Εξαιρούμενες Χώρες.
- **Υπηρεσίες Συντήρησης - Ανάλυση Βασικών Αιτιών:** Οι υπηρεσίες που αγοράστηκαν θα είναι διαθέσιμες στο προσωπικό σε καθορισμένες Τοποθεσίες Υποστήριξης.
- **Σύμβουλος Υποστήριξης Τεχνολογίας (STA):** Οι υπηρεσίες STA θα είναι διαθέσιμες στις Τοποθεσίες Υποστήριξης που ορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας, εκτός από τις Εξαιρούμενες Χώρες και θα υπόκεινται στη διαθεσιμότητα των πόρων.
- **Βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις:** Όλες οι βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις μπορούν να αγοραστούν για χρήση είτε σε Κεντρικές Τοποθεσίες είτε σε Δευτερεύουσες Τοποθεσίες Υποστήριξης. Υπόκεινται στη διαθεσιμότητα. Ενδέχεται να ισχύουν άλλοι περιορισμοί.
- Οι υπόλοιπες υπηρεσίες υποστήριξης που αγοράστηκαν θα είναι διαθέσιμες στις Τοποθεσίες Υποστήριξης που ορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

### Όροι και προϋποθέσεις Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών

Εκτός από τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στο παρόν και την Παραγγελία Εργασίας σας, η παράδοση των υπηρεσιών από εμάς, όπως περιγράφεται στο παρόν, βασίζεται στις ακόλουθες προϋποθέσεις και παραδοχές:

- Ενδέχεται να επιτρέψουμε στο προσωπικό των μη καθορισμένων τοποθεσιών υποστήριξης να συμμετάσχει σε απομακρυσμένες Προληπτικές υπηρεσίες που έχουν αγοραστεί για την Κεντρική Τοποθεσία ή για μία Δευτερεύουσα Τοποθεσία Υποστήριξης και έχουν καθοριστεί στην Παραγγελία Εργασίας. Αυτή η συμμετοχή θα επιτρέπεται με βάση τη διακριτική ευχέρεια της Microsoft.
- Οι προληπτικές πιστώσεις μπορούν να ανταλλάσσονται μόνο μεταξύ Κεντρικής και Δευτερεύουσας Τοποθεσίας Υποστήριξης που αναφέρονται στην Παραγγελία Εργασίας σας, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά. Όλες οι ανταλλαγές θα ολοκληρωθούν με βάση τα τρέχοντα νομίσματα και τις τιμές για τις Προληπτικές Πιστώσεις στις αντίστοιχες Τοποθεσίες Υποστήριξης. Οι τρέχουσες τιμές μπορούν να παρασχεθούν από τον αντιπρόσωπό σας των Υπηρεσιών Microsoft. Οποιοσδήποτε ανταλλαγές που έχουν ως αποτέλεσμα κλασματικές Προληπτικές Πιστώσεις θα στρογγυλοποιούνται στην πλησιέστερη μονάδα. Οι Προληπτικές Πιστώσεις δεν μπορούν να ανταλλάσσονται προς ή από Εξαιρούμενες Χώρες.
- Ο Πελάτης θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για οποιοσδήποτε φορολογικές υποχρεώσεις που προκύπτουν εξαιτίας της διανομής ή της ανταλλαγής αγορασμένων υπηρεσιών υποστήριξης μεταξύ τοποθεσιών υποστήριξης Κεντρικής και Δευτερεύουσας Τοποθεσίας.
- Οι αλλαγές ή οι ανταλλαγές υπηρεσιών που πραγματοποιούνται κατά τη Διάρκεια Ισχύος της Παραγγελίας Εργασίας μπορεί να απαιτούν γραπτή συγκατάθεση.

- **Ενοποίηση Χρεώσεων:** Εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά, θα εκδοθεί ένα μόνο τιμολόγιο για το οφειλόμενο ποσό, συμπεριλαμβανομένων όλων των Υπηρεσιών για όλες τις Τοποθεσίες Υποστήριξης που αναφέρονται στην Παραγγελία Εργασίας σας. Οι φόροι θα βασίζονται σε μία αξιολόγηση του υπογράφοντος της Microsoft και της Κεντρικής Τοποθεσίας σας. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για οποιουσδήποτε πρόσθετους φόρους που οφείλονται.
- **Εξαιρέσεις στην Ενοποίηση Χρεώσεων:** Οι υπηρεσίες που αγοράζονται για παροχή στη Δημοκρατία της Ινδίας, τη Λαϊκή Δημοκρατία της Κίνας, τη Δημοκρατία της Κίνας (Ταϊβάν), τη Δημοκρατία της Κίνας (Χονγκ Κονγκ), τη Δημοκρατία της Κορέας, την Ιαπωνία, τη Νέα Ζηλανδία, το Μακάου και την Αυστραλία (**όλες οι Εξαιρούμενες Χώρες**) πρέπει να διαθέτουν έκαστες μία ξεχωριστή Παραγγελία Εργασίας που περιλαμβάνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες στην καθορισμένη Τοποθεσία Υποστήριξης. Οι Υπηρεσίες θα τιμολογούνται στην αντίστοιχη Τοποθεσία Υποστήριξης και θα περιλαμβάνουν όλους τους ισχύοντες τοπικούς φόρους.

## 2.5 Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις

Οι Υπηρεσίες ενοποιημένης υποστήριξης της Microsoft παρέχονται βάσει των ακόλουθων προαπαιτούμενων και υποθέσεων.

- Οι υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων του Βασικού Πακέτου παρέχονται εξ αποστάσεως στην/στις τοποθεσία/ες των καθορισμένων επαφών υποστήριξης. Όλες οι άλλες υπηρεσίες παρέχονται εξ αποστάσεως στην καθορισμένη/ες τοποθεσία/ες που αναγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας σας, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά εγγράφως.
- Οι υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων του Βασικού Πακέτου παρέχονται στα Αγγλικά και όπου διατίθενται, μπορεί να παρέχονται στη δική σας γλώσσα. Όλες οι άλλες υπηρεσίες παρέχονται στη γλώσσα που χρησιμοποιείται στην τοποθεσία των υπηρεσιών της Microsoft όπου παρέχονται οι υπηρεσίες ή στα Αγγλικά, εκτός εάν συμφωνηθεί άλλως εγγράφως.
- Παρέχουμε υποστήριξη για όλες τις εκδόσεις γενικών διαθέσιμων προϊόντων λογισμικού και Υπηρεσιών Online της Microsoft που έχουν κυκλοφορήσει στο εμπόριο και τις οποίες έχετε αγοράσει με βάση δηλωμένες εγγραφές αδειοδότησης και συμβάσεις ή/και αναγνωριστικό λογαριασμού τιμολόγησης στο Παράρτημα Α της Παραγγελίας Εργασίας σας και προσδιορίζονται στους "Όρους Προϊόντων", οι οποίοι δημοσιεύονται κατά καιρούς από τη Microsoft στη διεύθυνση <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ή σε μεταγενέστερη τοποθεσία που προσδιορίζει η Microsoft), εκτός εάν έχει οριστεί άλλως σε κάποια Παραγγελία Εργασίας, Παράρτημα της παρούσας Περιγραφής Υποστήριξης και Συμβουλευτικών Υπηρεσιών ή εάν εξαιρούνται ρητά στην πύλη online υποστήριξης, στη διεύθυνση <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Δεν παρέχεται υποστήριξη για προϊόντα προέκδοσης και έκδοσης beta, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά σε κάποιο συνημμένο παράρτημα.
- Όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων τυχόν επιπλέον υπηρεσιών που αγοράστηκαν ως μέρος και κατά τη διάρκεια Ισχύος μιας Παραγγελίας Εργασίας Υποστήριξης καταργούνται, εφόσον δεν χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια Ισχύος της σχετικής Παραγγελίας Εργασίας.
- Ο προγραμματισμός των υπηρεσιών εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων και των εργαστηρίων και ενδέχεται να ακυρωθεί, εάν δεν πληρούνται τα ελάχιστα επίπεδα εγγραφών.

- Μπορούμε να αποκτήσουμε πρόσβαση στο σύστημά σας μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης για την ανάλυση προβλημάτων κατόπιν αίτησής σας. Το προσωπικό μας θα έχει πρόσβαση μόνο στα συστήματα που έχουν εξουσιοδοτηθεί από εσάς. Για να χρησιμοποιηθεί η βοήθεια απομακρυσμένης σύνδεσης, πρέπει να μας παρέχετε την κατάλληλη πρόσβαση και τον απαραίτητο εξοπλισμό.
- Σε ορισμένες υπηρεσίες ενδέχεται να απαιτείται να αποθηκεύουμε και να επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα πελατών σας, καθώς και να έχουμε πρόσβαση σε αυτά. Σε αυτές τις διαδικασίες, χρησιμοποιούμε εγκεκριμένες τεχνολογίες της Microsoft, οι οποίες συμμορφώνονται με τις πολιτικές και τις διαδικασίες για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Αν ζητήσετε να χρησιμοποιούμε τεχνολογίες που δεν είναι εγκεκριμένες από την Microsoft, κατανοείτε και συμφωνείτε ότι φέρετε την αποκλειστική ευθύνη για την ακεραιότητα και την ασφάλεια των δεδομένων πελατών σας και ότι η Microsoft δεν φέρει καμία ευθύνη αναφορικά με τη χρήση τεχνολογιών που δεν είναι εγκεκριμένες από την Microsoft.
- Εάν ζητήσετε την ακύρωση μιας προηγούμενης προγραμματισμένης υπηρεσίας, η Microsoft μπορεί να επιλέξει να αφαιρέσει ένα ποσό ως αμοιβή ακύρωσης που θα ανέρχεται έως το 100 τοις εκατό της τιμής της υπηρεσίας, εάν η ακύρωση ή ο επαναπρογραμματισμός πραγματοποιήθηκε με κοινοποίηση που δόθηκε λιγότερες από 14 ημέρες πριν από την πρώτη ημέρα της παροχής.
- Κατά την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών, ενδέχεται να ζητήσουμε να συμπεριληφθεί διαχείρισης παροχής υπηρεσιών προς διευκόλυνση της παροχής των υπηρεσιών.
- Εάν παραγγείλατε έναν τύπο υπηρεσίας και επιθυμείτε να τον ανταλλάξετε με κάποιον άλλο τύπο υπηρεσίας, μπορείτε να εφαρμόσετε ισότιμη αξία σε μια εναλλακτική υπηρεσία που είναι διαθέσιμη στο πλαίσιο του Βασικού Πακέτου σας, στις περιοχές όπου διατίθεται και κατόπιν συμφωνίας με τον πόρο παροχής υπηρεσιών σας.
- Τα Περιστατικά Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων 24x7 των πλεονεκτημάτων Εξασφάλισης Αναβάθμισης Λογισμικού (Περιστατικά SA PRS ή «SAB»), μπορούν να μετατραπούν σε μια ισότιμη αξία (όπως προσδιορίζεται από τη Microsoft) και να χρησιμοποιηθούν για την κάλυψη των αμοιβών για την υποστήριξη Βασικού Πακέτου, κατάλληλων στοιχείων της Ενισχυμένης Καθορισμένης Μηχανικής (EDE) ή/και κατάλληλων στοιχείων των Βελτιωμένων υπηρεσιών και λύσεων. Ο πόρος σας για τη διαχείριση παροχής μπορεί να επιβεβαιώσει τέτοια(ες) τιμή(ές) και αμοιβή(ές), κατά περίπτωση. Μετά από 30 ημέρες από την Ημερομηνία Έναρξης Υποστήριξης ή/και την ετήσια ημερομηνία Υποστήριξης πολλαπλών ετών, μπορεί να σας τιμολογήσουμε για την ισότιμη αξία οποιουδήποτε ελαττώματος SAB υποβάλετε προς οποιαδήποτε τέτοια μετατροπή, όπως ορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας. Τα Πλεονεκτήματα Εξασφάλισης Αναβάθμισης Λογισμικού υπόκειται στους όρους που ορίζονται στο παρόν και τους όρους του προϊόντος, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, του Παραρτήματος Β των Όρων Προϊόντων. Περισσότερες λεπτομέρειες διατίθενται στη διεύθυνση [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), όπως αλλαγές στο πλεονέκτημα Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων που ξεκινά τον Φεβρουάριο του 2023 που θα επηρεάσει την καταλληλότητα του Βασικού Πακέτου ή των κατάλληλων μερών της σύμβασης υποστήριξης και που ενδέχεται να οδηγήσει σε προσαρμογές στην αντίστοιχη τιμή περιστατικού.
- Ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες όλες οι πρόσθετες υπηρεσίες στη χώρα σας. Παρακαλούμε επικοινωνήστε με τον πόρο παροχής υπηρεσιών για λεπτομέρειες.

- Συμφωνείτε ότι μας παρέχετε πρόσβαση σε κώδικα ο οποίος δεν ανήκει στη Microsoft μόνο σε περίπτωση που ο εν λόγω κώδικας σας ανήκει.
- Οι υπηρεσίες μπορούν να περιλαμβάνουν Παραδοτέα Υπηρεσιών, συμβουλές και καθοδήγηση σχετικά με κώδικα που ανήκει σε εσάς ή στη Microsoft ή την άμεση παροχή άλλων υπηρεσιών υποστήριξης.
- Κατά την παροχή Υπηρεσιών Επίλυσης Προβλημάτων, η Microsoft δεν παρέχει κανενός είδους κώδικα, παρά μόνο δείγμα κώδικα.
- Ο πελάτης αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για την εφαρμογή και τη συντήρηση, καθώς και για τους κινδύνους, οποιουδήποτε κώδικα παρέχεται κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών υποστήριξης.
- Ενδέχεται να υπάρχουν ελάχιστες απαιτήσεις πλατφόρμας για τις αγορασμένες υπηρεσίες.
- Ενδέχεται να μην είναι δυνατή η παροχή των Υπηρεσιών στους πελάτες σας.
- Αν έχετε Πακέτο Προηγμένης Υποστήριξης ή Υποστήριξης Performance, στις περιπτώσεις κατά τις οποίες συμφωνούνται αμοιβαία επιτόπιες επισκέψεις που είναι προπληρωμένες, θα σας τιμολογήσουμε για εύλογες δαπάνες μετακίνησης και διαμονής.
- Οποιοσδήποτε Υπηρεσίες Υποστήριξης GitHub παρέχονται από την GitHub, Inc., μία πλήρως ελεγχόμενη θυγατρική της Microsoft Corporation. Παρά οτιδήποτε αντιθέτου που αναφέρεται στην Παραγγελία εργασίας σας, η Δήλωση Ιδιωτικού Απορρήτου της GitHub που διατίθεται στη διεύθυνση [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) και η Προσθήκη Προστασίας Δεδομένων και Δήλωση Ασφαλείας της GitHub που βρίσκεται στη διεύθυνση [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) θα ισχύουν για την προμήθεια των Υπηρεσιών Υποστήριξης της GitHub.
- Ενδέχεται να ορίζονται επιπλέον προαπαιτούμενα και παραδοχές στα συναφή Παραρτήματα.

## 2.6 Οι δικές σας υποχρεώσεις

Η βελτιστοποίηση των πλεονεκτημάτων των Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft εξαρτάται άμεσα από την από μέρους σας εκπλήρωση των ακόλουθων υποχρεώσεων, πέρα από εκείνες που ορίζονται σε τυχόν ισχύοντα Παραρτήματα. Η μη συμμόρφωση με τις ακόλουθες υποχρεώσεις μπορεί να επιφέρει καθυστερήσεις στην υπηρεσία:

- Θα ορίσετε έναν κατονομασμένο διαχειριστή υπηρεσιών υποστήριξης ο οποίος είναι υπεύθυνος για την καθοδήγηση της ομάδας σας και τη διαχείριση όλων των δραστηριοτήτων υποστήριξης και των εσωτερικών διεργασιών σας, για την υποβολή αιτημάτων περιστατικών υποστήριξης σε εμάς.
- Ανάλογα με το Βασικό Πακέτο που διαθέτετε, όπως περιγράφεται παρακάτω, μπορείτε να ορίσετε κατονομασμένα άτομα υποστήριξης επίλυσης προβλημάτων τα οποία είναι υπεύθυνα για τη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης μέσω του ιστοτόπου της Microsoft ή μέσω τηλεφώνου. Οι διαχειριστές του cloud για τις υπηρεσίες σας βάσει cloud μπορεί επίσης να υποβάλλουν αιτήματα υποστήριξης cloud μέσω των σχετικών πυλών υποστήριξης.
  - Βασική Υποστήριξη - Έως δέκα (10) κατονομασμένα άτομα.

- Προηγμένη Υποστήριξη – Ένα ελάχιστο πενήντα (50) κατονομασμένων ατόμων. Μπορεί επίσης να είστε κατάλληλοι για επιπλέον άτομα. Συμβουλευτείτε τον υπεύθυνο λογαριασμού επιτυχίας πελατών σας για λεπτομέρειες.
- Υποστήριξη Performance – Συμπερίληψη κατονομασμένων ατόμων κατ' απαίτηση.
- Για ηλεκτρονικές υπηρεσίες που υποστηρίζουν αιτήματα, οι διαχειριστές του Cloud, για τις βασισμένες στο cloud υπηρεσίες σας, πρέπει να υποβάλουν αιτήματα υποστήριξης μέσω της ισχύουσας διαδικτυακής πύλης υποστήριξης υπηρεσιών.
- Όταν υποβάλετε αίτημα υπηρεσίας, τα κατονομασμένα άτομα επίλυσης προβλημάτων πρέπει να έχουν μια βασική κατανόηση του προβλήματος που αντιμετωπίζετε και την ικανότητα αναπαραγωγής του προβλήματος ώστε να βοηθήσουν τη Microsoft στη διάγνωση και ταξινόμηση του προβλήματος. Αυτοί οι υπεύθυνοι επικοινωνίας πρέπει, επίσης, να έχουν γνώση των υποστηριζόμενων προϊόντων της Microsoft και του περιβάλλοντος Microsoft που χρησιμοποιείτε ώστε να βοηθήσουν στην επίλυση προβλημάτων συστήματος και να βοηθήσουν την Microsoft στην ανάλυση και επίλυση των αιτημάτων υπηρεσίας.
- Όταν υποβάλετε αίτημα υπηρεσίας, τα κατονομασμένα άτομα επίλυσης προβλημάτων μπορεί να απαιτηθεί να εκτελέσουν έναν προσδιορισμό του προβλήματος και δραστηριότητες επίλυσης προβλημάτων όπως ζητείται από εμάς. Σε αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται η εκτέλεση ανιχνεύσεων δικτύου, η καταγραφή μηνυμάτων σφάλματος, η συλλογή πληροφοριών ρύθμισης παραμέτρων, η αλλαγή ρυθμίσεων παραμέτρων προϊόντων, η εγκατάσταση νέων εκδόσεων λογισμικού ή νέων στοιχείων ή η τροποποίηση διεργασιών.
- Συμφωνείτε να συνεργαστείτε μαζί μας για το σχεδιασμό της χρήσης των υπηρεσιών, βάσει του επιπέδου υπηρεσιών που έχετε αγοράσει.
- Συμφωνείτε να μας ενημερώνετε για τυχόν αλλαγές στα άτομα που έχετε καθορίσει ονομαστικά στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Φέρετε την ευθύνη για τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων σας και για την ανακατασκευή απολεσθέντων ή τροποποιημένων αρχείων λόγω καταστροφικών αποτυχιών. Επίσης, ευθύνεστε για την υλοποίηση των διαδικασιών που είναι απαραίτητες για τη διαφύλαξη της ακεραιότητας και της ασφάλειας του λογισμικού και των δεδομένων σας.
- Συμφωνείτε, όποτε αυτό είναι δυνατό, να απαντάτε σε έρευνες ικανοποίησης πελατών που ενδέχεται να σας παρέχουμε κατά καιρούς σχετικά με τις υπηρεσίες.
- Είστε υπεύθυνοι για τυχόν μετακινήσεις και δαπάνες που πραγματοποιούνται από τους υπαλλήλους ή τους εργολάβους σας.
- Μπορεί να σας ζητηθεί από τον πόρο παροχής υπηρεσιών σας να εκπληρώσετε άλλες υποχρεώσεις, ειδικά για τις υπηρεσίες που αγοράσατε.
- Όταν χρησιμοποιείτε υπηρεσίες cloud στο πλαίσιο αυτής της υποστήριξης, πρέπει είτε να αγοράσετε είτε να έχετε υφιστάμενη συνδρομή ή πρόγραμμα δεδομένων για την ισχύουσα υπηρεσία online.
- Αν έχετε Πακέτο Προηγμένης Υποστήριξης ή Υποστήριξης Performance, συμφωνείτε να υποβάλετε αιτήσεις για προληπτικές υπηρεσίες και βελτιωμένες λύσεις και υπηρεσίες, μαζί

με τυχόν απαραίτητα/ισχύοντα δεδομένα το αργότερο έως 60 ημέρες πριν από την ημερομηνία λήξης της σχετικής Παραγγελίας Εργασίας.

- Αν έχετε Πακέτο Προηγμένης Υποστήριξης ή Υποστήριξης Performance, συμφωνείτε να παρέχετε στην ομάδα παροχής υπηρεσιών μας, η οποία είναι υποχρεωμένη να βρίσκεται επιτόπου, εύλογη πρόσβαση μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου υψηλής ταχύτητας, καθώς και πρόσβαση στα εσωτερικά συστήματα και τα διαγνωστικά εργαλεία σας.



© 2022 Microsoft Corporation. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος. Απαγορεύεται αυστηρά κάθε χρήση ή διανομή αυτών των υλικών χωρίς τη ρητή εξουσιοδότηση της Microsoft Corp.

Οι επωνυμίες Microsoft και Windows αποτελούν σήματα κατατεθέντα της Microsoft Corporation στις Ηνωμένες Πολιτείες ή/και σε άλλες χώρες. Τα ονόματα πραγματικών εταιρειών και προϊόντων που αναφέρονται στο παρόν ενδέχεται να είναι εμπορικά σήματα των αντίστοιχων κατόχων τους.