

# Υπηρεσίες Enterprise της Microsoft

Περιγραφή υπηρεσιών

Σεπτέμβριος 2022

# Πίνακας περιεχομένων

1	Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο.....	1
2	Επαγγελματικές Υπηρεσίες Microsoft .....	1
2.1	Υπηρεσίες σχεδιασμού .....	1
2.2	Υπηρεσίες υλοποίησης .....	1
2.3	Υπηρεσίες συντήρησης.....	1
2.4	Υπηρεσίες βελτιστοποίησης.....	1
2.5	Υπηρεσίες εκπαίδευσης.....	1
3	Συμβουλευτικές υπηρεσίες.....	2
3.1	Τρόπος αγοράς.....	2
3.2	Προσαρμοσμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες.....	2
3.3	Πακέτο συμβουλευτικών υπηρεσιών .....	3
3.4	Περιγραφή υπηρεσιών.....	3
3.4.1	Υπηρεσίες σχεδιασμού .....	3
3.4.2	Υπηρεσίες υλοποίησης .....	5
3.4.3	Υπηρεσίες βελτιστοποίησης.....	6
3.5	Αποποιήσεις ευθυνών και περιορισμοί .....	6
3.6	Οι δικές σας υποχρεώσεις .....	7
4	Υπηρεσίες υποστήριξης .....	8
4.1	Τρόπος αγοράς.....	8
4.2	Περιγραφές πακέτων.....	8
4.2.1	Πακέτα ολικής κάλυψης επιχείρησης.....	8
4.2.2	Ενισχυμένες λύσεις.....	10
4.3	Περιγραφή υπηρεσιών.....	10
4.3.1	Προληπτικές υπηρεσίες .....	10
4.3.2	Διαχείριση παροχής υπηρεσιών .....	13
4.3.3	Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων .....	16
4.4	Ενισχυμένες υπηρεσίες.....	19
4.4.1	Καθορισμένη μελέτη υποστήριξης.....	19
4.4.2	Premier Ultimate.....	20
4.4.3	Υποστήριξη Τρίτου Επιπέδου.....	20
4.5	Ενισχυμένες λύσεις.....	21
4.5.1	Υποστήριξη ζωτικής σημασίας.....	21
4.5.2	Ταχεία ανταπόκριση .....	21

4.5.3 Διαχείριση συμβάντων Azure.....	22
4.6 Λύσεις υποστήριξης συνεργάτη .....	26
4.7 Λύσεις υποστήριξης σε παγκόσμιο επίπεδο .....	27
4.8 Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις .....	29
4.9 Οι δικές σας υποχρεώσεις .....	32

# 1 Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο

Η Περιγραφή Υπηρεσιών των Υπηρεσιών 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 Επαγγελματικές Υπηρεσίες Microsoft

Οι Επαγγελματικές Υπηρεσίες Microsoft σας βοηθούν να επιταχύνετε την επιχειρηματική αξία από τις επενδύσεις σας στην τεχνολογία. Αυτές οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες κατά τη διάρκεια του σταδίου σχεδιασμού, υλοποίησης, συντήρησης και βελτιστοποίησης του κύκλου ζωής της τεχνολογίας σας και παρέχουν λύσεις δεδομένων, φορητότητας, παραγωγικότητας και υπολογιστικές λύσεις για την υποδομή IT εσωτερικής εγκατάστασης, στο cloud και υβριδική υποδομή IT που διαθέτετε. Η Microsoft παρέχει προληπτικές υπηρεσίες στις ακόλουθες κατηγορίες:

### 2.1 Υπηρεσίες σχεδιασμού

Οι υπηρεσίες σχεδιασμού παρέχουν εκτιμήσεις και αξιολογήσεις του τρέχοντος περιβάλλοντος υποδομών, δεδομένων, εφαρμογών και ασφάλειας για να σας βοηθήσουν να σχεδιάσετε την υλοποίηση της αποκατάστασης, αναβάθμισης, μετεγκατάστασης, ανάπτυξης ή λύσης βάσει των επιθυμητών σας αποτελεσμάτων.

### 2.2 Υπηρεσίες υλοποίησης

Οι υπηρεσίες υλοποίησης παρέχουν τεχνογνωσία σε τεχνικά θέματα και θέματα διαχείρισης έργου για την επιτάχυνση του σχεδιασμού, της ανάπτυξης, της μετεγκατάστασης, της αναβάθμισης και της υλοποίησης των τεχνολογικών λύσεων της Microsoft.

### 2.3 Υπηρεσίες συντήρησης

Οι υπηρεσίες συντήρησης βοηθούν στην αποτροπή ζητημάτων στο περιβάλλον Microsoft που διαθέτετε και συνήθως προγραμματίζονται πριν από την παροχή των υπηρεσιών, ώστε να διασφαλιστεί η διαθεσιμότητα πόρων.

### 2.4 Υπηρεσίες βελτιστοποίησης

Οι υπηρεσίες βελτιστοποίησης επικεντρώνονται στους στόχους βέλτιστης χρήσης της επένδυσης του πελάτη στην τεχνολογία. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να περιλαμβάνουν την απομακρυσμένη διαχείριση υπηρεσιών cloud, βελτιστοποιώντας την υιοθέτηση των δυνατοτήτων των προϊόντων της Microsoft από τους τελικούς χρήστες και εξασφαλίζοντας μια ισχυρή στάση αναφορικά με την ασφάλεια και την ταυτότητα.

### 2.5 Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης παρέχουν εκπαίδευση που συμβάλλει στην ενίσχυση των τεχνικών και λειτουργικών ικανοτήτων του προσωπικού υποστήριξης που διαθέτετε μέσω είτε οδηγιών επιτόπου, σε σύνδεση είτε κατ' απαίτηση.


# 3 Συμβουλευτικές υπηρεσίες

Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες Enterprise Services (συμβουλευτικές υπηρεσίες) αποτελούν δεσμεύσεις βάσει έργου για την παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την υιοθέτηση των λύσεων, οι οποίες επιταχύνουν την αξία που οι πελάτες αποκομίζουν από τις IT επενδύσεις τους. Αυτές οι δεσμεύσεις καλύπτουν υπηρεσίες, βάσει των προϊόντων και των τεχνολογιών Microsoft, σε όλες τις λύσεις ψηφιακής στρατηγικής, αρχιτεκτονικής, σχεδιασμού, αναβαθμίσεων, μετεγκατάστασης, ανάπτυξης, ανάπτυξης εφαρμογών και πληροφοριών δεδομένων.

## 3.1 Τρόπος αγοράς

Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε μορφή στοχευμένων προσαρμοσμένων δεσμεύσεων βάσει έργου ή προστοχευμένων υπηρεσιών σε πακέτο, όπως περιγράφεται παρακάτω:

Υπηρεσία	Ορισμός
Προσαρμοσμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες	Μια προσαρμοσμένη δέσμευση με συγκεκριμένο για τον πελάτη εύρος υπηρεσιών, χρονοδιαγραμμάτων ή/και οροσήμων για μοναδικές λύσεις.
Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε πακέτο	Δέσμευση με προστοχευμένα παραδοτέα που αντιμετωπίζει πολλά, συνηθισμένα σε επιχειρήσεις, σενάρια.

Κλειδί:  Το σύμβολο υποδεικνύει υπηρεσίες που ενδέχεται να δείτε να αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας.

## 3.2 Προσαρμοσμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες

Ακολουθούν οι διαθέσιμες λύσεις υπηρεσιών με δυνατότητα προσαρμογής. Η Παραγγελία Εργασίας Υπηρεσιών Enterprise (ESWO) ή μια Δήλωση Εργασίας (SOW) περιγράφουν λεπτομερώς το εύρος των προσαρμοσμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών.

**Εφαρμογές και υποδομή** – Το υπολογιστικό περιβάλλον Cloud αποτελεί βασικό παράγοντα επίτευξης του ψηφιακού μετασχηματισμού για κάθε εταιρεία.

Οι υπηρεσίες σύγχρονων εφαρμογών της Microsoft επιταχύνουν τον χρόνο προς την αξία, με μειωμένο κίνδυνο κατά τον εκσυγχρονισμό και την ενσωμάτωση εφαρμογών και την αξιοποίηση του cloud ώστε να διευκολύνεται η συνεργασία με τους πελάτες μέσα από πολλαπλά κανάλια και σε οποιαδήποτε συσκευή.

Με τις Λύσεις για Παραγωγικότητα στο cloud, βοηθάμε τις εταιρείες να σχεδιάσουν, να υλοποιήσουν και να δημιουργήσουν εμπειρίες ώστε να βελτιώσουν την επικοινωνία, τη συνεργασία και να εμβαθύνουν τις σχέσεις με τους πελάτες για να παράγουν επιχειρηματικές πληροφορίες, επιτρέποντας στους οργανισμούς να συνειδητοποιήσουν την πλήρη αξία της επένδυσής τους στο Office 365.

**Δεδομένα και τεχνητή νοημοσύνη (AI)** - Το βασικό όπλο των σύγχρονων επιχειρήσεων είναι η ικανότητα μετατροπής δεδομένων σε τεχνητή νοημοσύνη (AI), ώστε να αποκτάται ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Οι λύσεις Επιχειρηματικών Πληροφοριών της Microsoft βοηθούν τους προγραμματιστές και τις εταιρείες να επικεντρωθούν στην τεχνητή νοημοσύνη (AI) μέσω ολοκληρωμένης εποπτείας για να συλλάβουν, να υλοποιήσουν και να υποστηρίξουν λύσεις για επιχειρήσεις και εταιρείες IT που ξεκλειδώνουν πληροφορίες για τυχόν δεδομένα χρησιμοποιώντας προϊόντα που περιλαμβάνουν τη βάση δεδομένων Azure Database Power BI, το Office και το Διακομιστή SQL.

**Επιχειρησιακές εφαρμογές** – Παροχή βοήθειας μέσω επιχειρησιακών εφαρμογών που αποτελούν μέρος ενός διασυνδεδεμένου περιβάλλοντος δεδομένων, καθιστώντας δυνατή την τεχνητή νοημοσύνη (AI) και συμβάλλοντας παράλληλα στην ψηφιοποίηση κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών, συμπεριλαμβανομένων των πωλήσεων σχέσεων, των διαδικασιών εξεύρεσης ταλέντων και ανθρώπινου δυναμικού, των εργασιών και της εξυπηρέτησης πελατών.

Η Microsoft προσφέρει ένα φάσμα συμβουλευτικών υπηρεσιών για το Microsoft Dynamics 365 για Δέσμευση Πελάτη που περιλαμβάνει τις Πωλήσεις, την Εξυπηρέτηση και το Μάρκετινγκ για να βοηθήσει τους πελάτες να μετατρέψουν τις σχέσεις σε εισόδημα εισάγοντας την ψηφιακή ευφυΐα σε κάθε συναλλαγή. Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες για Ενοποιημένες Λειτουργίες του Microsoft Dynamics 365 βοηθούν τους πελάτες να επιταχύνουν την ανάπτυξη βελτιστοποιώντας τις λειτουργίες και λαμβάνοντας σε πραγματικό χρόνο αποφάσεις βάσει δεδομένων σε παγκόσμια κλίμακα.

**Σύγχρονος χώρος εργασίας** – Στα πλαίσια της μεταμόρφωσης του χώρου εργασίας, η Microsoft μπορεί να βοηθήσει το περιβάλλον σας να προσαρμοστεί στο ρυθμό των τεχνολογικών εξελίξεων, παρέχοντας ταυτόχρονα σε κάθε επαγγελματία της επιχείρησής σας τα εργαλεία για αύξηση της παραγωγικότητας.

Οι προσφορές μας συμβουλευτικών υπηρεσιών Συσκευών και Φορητότητας δίνουν τη δυνατότητα σε επιχειρηματίες και υπεύθυνους IT να αναπτύξουν και να υλοποιήσουν τις στρατηγικές φορητότητας και διαχείρισης συσκευών που παρέχονται σε ολόκληρη την Επιχείρηση, οι οποίες διευκολύνουν τις βαρύτερες και ενισχυμένες συνδέσεις με υπαλλήλους και πελάτες.

Οι Υπηρεσίες Υποδομής Κέντρου δεδομένων και cloud ενσωματώνουν επίσης τεχνολογία, επαφές και διεργασίες για να βοηθήσουν το Τμήμα IT να μετατρέψει τα κέντρα δεδομένων του σε στρατηγικά περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης, προσαρμοσμένα στις συγκεκριμένες ανάγκες της. Σε συνδυασμό με Υπηρεσίες Ασφαλείας και Ταυτότητας, παρέχουμε στρατηγικές και λύσεις ώστε να συμβάλλουμε στην προστασία της υποδομής IT, των εφαρμογών και των δεδομένων από εσωτερικές και εξωτερικές απειλές.

### 3.3 Πακέτο συμβουλευτικών υπηρεσιών

Η Microsoft προσφέρει Συμβουλευτικές Υπηρεσίες για πολλά κοινά επιχειρησιακά σενάρια που βασίζονται στην εμπειρία της ως προς τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την υλοποίηση προϊόντων, τεχνολογίας και διεργασιών Microsoft. Οι παρακάτω υπηρεσίες προσφέρονται σε προκαθορισμένο εύρος εργασίας με σταθερή διάρκεια και σχετική τιμή.

### 3.4 Περιγραφή υπηρεσιών

#### 3.4.1 Υπηρεσίες σχεδιασμού

🔗 **Υπηρεσίες αρχιτεκτονικής:** Μια αξιολόγηση των στόχων υιοθέτησης των υπηρεσιών Online που διαθέτετε, η οποία παρέχει καθοδήγηση, σχεδιασμό και αποκατάσταση. Η αξιολόγηση συμβάλλει στην καλύτερη αντιστοίχιση των ομάδων σας και του περιβάλλοντός σας με τις βέλτιστες πρακτικές αρχιτεκτονικής υπηρεσιών Online.

**Πρόγραμμα Ψηφιακών Συμβουλευτικών Υπηρεσιών:** Οι Ψηφιακές Συμβουλευτικές Υπηρεσίες συνδυάζουν Ψηφιακούς Συμβούλους, με κλαδική και επιχειρηματική τεχνογνωσία, με τις στρατηγικές εμπειριών και καινοτομιών της Microsoft για την ενίσχυση οργανισμών που επιθυμούν να καλύψουν τις ψηφιακές τους προσδοκίες. Μέσω της συνεργασίας με πελάτες, οι Ψηφιακοί Σύμβουλοι συμμετέχουν σε ένα πρόγραμμα αλλαγής για τη διαμόρφωση της ψηφιακής επιχείρησης.

Η αγορά των Ψηφιακών Συμβουλευτικών Υπηρεσιών είναι δυνατή σε πακέτα δεσμεύσεων των περίπου 200, 400, 800 και 1.600 ωρών με σύμβουλο πλήρους ή μερικής απασχόλησης. Η ομάδα της παροχής υπηρεσιών της Microsoft, η οποία περιλαμβάνει πόρους από τα Κέντρα Υπηρεσιών Αριστείας της Microsoft, συμπληρώνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες με τεχνογνωσία από σχετικούς θεματικούς τομείς ή παρέχει συμβουλές για συνιστώμενη πρακτική και συγκεκριμένη καθοδήγηση σχετικά με τις τεχνολογίες της Microsoft.

Επίσης, διατίθενται τα ακόλουθα πακέτα δεσμεύσεων Ψηφιακών Συμβουλευτικών Υπηρεσιών:

➤ **Έτοιμα πακέτα Ψηφιακών Συμβουλευτικών Υπηρεσιών:** Μια δέσμευση που καθοδηγείται από έναν ψηφιακό σύμβουλο, ο οποίος εστιάζει στον επιχειρηματικό σχεδιασμό και την αλλαγή της διαδικασίας για να κατευθύνει την ψηφιακή μεταμόρφωση ως μέρος των εξελισσόμενων επιχειρηματικών μοντέλων του πελάτη.

➤ **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.

**Σχεδιασμός λύσης:** Δομημένες δεσμεύσεις για να σας βοηθήσουν και να σας καθοδηγήσουν μέσα από τον σχεδιασμό υλοποίησης για αναπτύξεις τεχνολογίας Microsoft σε περιβάλλοντα εσωτερικής εγκατάστασης, cloud και υβριδικά. Αυτές οι υπηρεσίες μπορούν επίσης να περιλαμβάνουν μια αξιολόγηση του σχεδίου, της ασφάλειας, των λειτουργιών IT ή να αλλάζουν τη διαχείριση των τεχνολογιών Microsoft που διαθέτετε για να συμβάλλουν στον σχεδιασμό υλοποίησης της τεχνικής σας λύσης, ώστε να πληρούνται τα επιθυμητά σας αποτελέσματα. Με την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, ενδέχεται να λάβετε μια αναφορά που περιλαμβάνει την τεχνική αξιολόγηση και το σχέδιο υλοποίησης της λύσης.

➤ **Υπηρεσίες σχεδιασμού ανάπτυξης εργαλείων για προγραμματιστές (DTDPS):** Σχεδιασμένες για να βοηθήσουν τους οργανισμούς να σχεδιάσουν αποτελεσματικές αναπτύξεις του Visual Studio. Αυτές οι δεσμεύσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να βοηθήσουν στην ανάπτυξη ενός σχεδίου ανάπτυξης και στρατηγικών για την υιοθέτηση του Visual Studio.

➤ **Υπηρεσίες σχεδιασμού ανάπτυξης Azure για δημόσιο cloud (AZDPS):** Δεσμεύσεις πολλών ημερών που αφορούν τον σχεδιασμό εκπαίδευσης, επιδείξεων και ανάπτυξης. Μπορούν να επικεντρωθούν στην ενεργοποίηση των λύσεων αποθήκευσης Azure, στη μετεγκατάσταση εφαρμογών στις Υπηρεσίες Υποδομής Microsoft Azure, στην υλοποίηση της φορητότητας της επιχείρησης, στην εφαρμογή του Microsoft Operations Management Suite ή στην υλοποίηση σεναρίων ανάπτυξης και δοκιμής σε εικονικές μηχανές Microsoft Azure.

➤ **Υπηρεσίες σχεδιασμού ανάπτυξης Desktop (DDPS):** Υπηρεσίες σχεδιασμού ανάπτυξης που προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα εργαλείων σχεδιασμού και



προκαθορισμένες δραστηριότητες δέσμευσης, οι οποίες επικεντρώνονται στον τρόπο ανάπτυξης του Office 365, Office ή των Windows.

✦ **Υπηρεσίες σχεδιασμού ανάπτυξης Dynamics (DYDPS):** Υπηρεσίες σχεδιασμού για την υλοποίηση ή αναβάθμιση σε Microsoft Dynamics CRM (Διαχείριση σχέσεων πελατών), Dynamics CRM Online ή την εφαρμογή μιας λύσης ERP (Εταιρικός προγραμματισμός πόρων) με το Microsoft Dynamics AX.

✦ **Υπηρεσίες σχεδιασμού ανάπτυξης του Skype για επιχειρήσεις και του Exchange (S&EDPS):** Σχεδιασμένες για να βοηθούν τους οργανισμούς να προγραμματίζουν αναπτύξεις του Skype για επιχειρήσεις ή του Exchange, αυτές οι υπηρεσίες παρέχουν επίσης τον σχεδιασμό ανάπτυξης για αρχιτεκτονικές και λειτουργικές πτυχές του Microsoft Skype για επιχειρήσεις ή του Microsoft Exchange.

✦ **Υπηρεσίες σχεδιασμού ιδιωτικού Cloud, διαχείρισης και ανάπτυξης λειτουργίας αναπαράστασης (PVDPS):** Σχεδιασμένες να βοηθούν στο σχεδιασμό αποτελεσματικών αναπτύξεων των Systems Center, Windows Server και Hyper-V, αυτές οι δεσμεύσεις προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών σχεδιασμού για αναβαθμίσεις, μετεγκαταστάσεις, επιτάχυνσης των αναπτύξεων διαχείρισης και αναπαράστασης, καθώς και υλοποίησης της ενοποιημένης διαχείρισης συσκευών.

✦ **Υπηρεσίες σχεδιασμού ανάπτυξης SQL Server (SSDPS):** Οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε δεσμεύσεις πολλών ημερών που επικεντρώνονται σε δραστηριότητες όπως η αναβάθμιση σε SQL Server, η ανάπτυξη του SQL Server Business Intelligence και η μετεγκατάσταση σε SQL Server.

✦ **Υπηρεσίες σχεδιασμού ανάπτυξης SharePoint (SDPS):** Εστιάζοντας στην παροχή των δεσμεύσεων σχεδιασμού ανάπτυξης SharePoint και SharePoint Online, οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να περιλαμβάνουν τον σχεδιασμό Office 365 FastTrack, τον σχεδιασμό της λύσης "Διαχείριση έργου και χαρτοφυλακίου (PPM)" και τον σχεδιασμό ανάπτυξης SharePoint.

✦ **Εμπειρία χρήστη:** Υπηρεσίες που παρέχουν μια εμπειρία χρήστη για τις επιχειρησιακές σας εφαρμογές, προσφέροντας τεχνογνωσία σε θέματα Πίνακα διάταξης, Γραφικών κίνησης, Εθνογραφικής έρευνας, Προσωπικής ανάλυσης και Ανάλυσης σεναρίων, Στρατηγικής και Σχεδίασης UX, Οπτικής σχεδίασης, Ανάπτυξης περιβάλλοντος εργασίας χρήστη, Δοκιμής χρηστικότητας και Προσβασιμότητας.

### 3.4.2 Υπηρεσίες υλοποίησης

✦ **Διαχείριση έργου:** Μια υπηρεσία που διαχειρίζεται και εποπτεύει το έργο, το πρόγραμμα ή τη δέσμευσή σας ώστε να διασφαλιστεί η επιτυχής παροχή.

✦ **Αρχιτεκτονική λύσης:** Μια υπηρεσία που παρέχει αρχιτεκτονική και σχεδίαση για τη λύση σας, με βάση τις αρχιτεκτονικές αναφορές για τις τεχνολογίες Microsoft.

✦ **Παροχή λύσης:** Μια υπηρεσία που παρέχει τεχνική εφαρμογή, συμπεριλαμβανομένης της ανάπτυξης, της ρύθμισης παραμέτρων, της μετεγκατάστασης, της αναβάθμισης και της ανάπτυξης της λύσης που βασίζεται σε τεχνολογίες Microsoft και την ενσωμάτωσή τους σε περιβάλλοντα πελάτη.

### 3.4.3 Υπηρεσίες βελτιστοποίησης

➤ **Υπηρεσίες Υιοθέτησης:** Οι 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 τη λήψη συμβουλών όσον αφορά την ανάπτυξη και εκτέλεση 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.

➤ **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 διαχειρίζεστε τη δυναμική των υπηρεσιών βάσει cloud, όταν μετακινείτε μια εφαρμογή ή υπηρεσία στο cloud.

➤ **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.

### 3.5 Αποποιήσεις ευθυνών και περιορισμοί

Η από μέρους μας παροχή των υπηρεσιών βασίζεται στις ακόλουθες αποποιήσεις ευθυνών και περιορισμούς:

- Οι Ψηφιακές Συμβουλευτικές Υπηρεσίες αποτελούνται αποκλειστικά από συμβουλές και καθοδήγηση μόνο όσον αφορά στην ανάπτυξη και χρήση των τεχνολογιών Microsoft από εσάς.
- Στις συμβουλευτικές υπηρεσίες δεν περιλαμβάνονται άδειες χρήσης προϊόντων. Οι τελευταίες πρέπει να αγοράζονται ξεχωριστά.
- Οι Ψηφιακές Συμβουλευτικές Υπηρεσίες δεν περιλαμβάνουν την ανάπτυξη προϊόντων, την επίλυση προβλημάτων, την υποστήριξη επιδιόρθωσης σφαλμάτων, τον έλεγχο πηγαίου κώδικα που δεν ανήκει στη Microsoft ή τεχνικές ή αρχιτεκτονικές συμβουλές πέρα από τις υπηρεσίες που περιγράφονται παραπάνω.
- Για τυχόν πηγαίο κώδικα που δεν ανήκει στη Microsoft, οι υπηρεσίες μας περιορίζονται μόνο στην ανάλυση δυαδικών δεδομένων, όπως αρχείων ένδειξης σφαλμάτων διεργασιών ή ανίχνευσης εποπτείας δικτύου.
- Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες συμφωνούνται αμοιβαία επιτόπιες επισκέψεις από Αρχιτέκτονες Microsoft ή από την ομάδα παροχής υπηρεσιών οι οποίες δεν είναι προπληρωμένες, θα τιμολογήσετε για εύλογες δαπάνες μετακίνησης και διαμονής.

- Οποιοσδήποτε αγορασμένες Υπηρεσίες Συμβουλευτικής 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 Συμβουλευτικής της GitHub.

### 3.6 Οι δικές σας υποχρεώσεις

Η επιτυχία των συμβουλευτικών δεσμεύσεων και η εκτέλεση των υποχρεώσεών μας εξαρτώνται από τη συμμετοχή σας καθ' όλη τη διάρκεια, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των εξής:

- Της διαθεσιμότητας των αντιπροσώπων, του προσωπικού IT και των πόρων σας, συμπεριλαμβανομένων του υλικού, του λογισμικού, της συνδεσιμότητας στο Internet και του χώρου των γραφείων.
- Της έγκαιρης παροχής από μέρος σας ακριβών και ολοκληρωμένων πληροφοριών, σύμφωνα με τις ανάγκες της ομάδας παροχής υπηρεσιών.
- Της πρόσβασης σε πληροφορίες σχετικά με τον οργανισμό σας.
- Της έγκαιρης και αποτελεσματικής εκπλήρωσης των υποχρεώσεων που σας έχουν ανατεθεί.
- Των έγκαιρων αποφάσεων και εγκρίσεων από τη διαχείρισή σας.
- Της εξόφλησης των μετακινήσεων και των εξόδων που πραγματοποιούν οι υπάλληλοι ή οι εργολάβοι σας.

## 4 Υπηρεσίες υποστήριξης

Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Premier της Microsoft (υπηρεσίες υποστήριξης) είναι ένα σύνολο ολοκληρωμένων υπηρεσιών υποστήριξης για Επιχειρήσεις που συμβάλλουν στη μείωση του κόστους, στη βελτίωση της παραγωγικότητας και στη χρήση της τεχνολογίας για την υλοποίηση νέων επιχειρηματικών ευκαιριών για κάθε στάδιο του κύκλου ζωής του IT. Οι Υπηρεσίες υποστήριξης περιλαμβάνουν:

- Προληπτικές υπηρεσίες που συμβάλλουν στη διατήρηση και 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

### 4.1 Τρόπος αγοράς

Οι υπηρεσίες υποστήριξης είναι διαθέσιμες ως πακέτο ή ως μεμονωμένες υπηρεσίες στο πλαίσιο μιας υφιστάμενης Σύμβασης υποστήριξης χρησιμοποιώντας την Παραγγελία Εργασίας Υπηρεσιών Enterprise, όπως περιγράφεται παρακάτω:

Υπηρεσία	Ορισμός
Πακέτα ολικής κάλυψης επιχείρησης	Συνδυασμός υπηρεσιών που παρέχουν υποστήριξη για όλα τα εμπορικά, υποστηριζόμενα προϊόντα και τις υπηρεσίες online της Microsoft που χρησιμοποιούνται στην εταιρεία σας. Είναι διαθέσιμες επιλογές Διαμορφώσιμων και Σταθερών πακέτων.
Πακέτα ενισχυμένων λύσεων (Enhanced Solution Packages)	Πακέτο υπηρεσιών υποστήριξης το οποίο καλύπτει ένα συγκεκριμένο προϊόν Microsoft ή σύστημα IT του πελάτη. Διαθέσιμο με το Διαμορφώσιμο πακέτο.

### 4.2 Περιγραφές πακέτων

#### 4.2.1 Πακέτα ολικής κάλυψης επιχείρησης

Στις επιλογές πακέτων ολικής κάλυψης επιχείρησης περιλαμβάνονται: Διαμορφώσιμα (προσαρμοσμένα ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις σας) ή Σταθερά πακέτα (προκαθορισμένες υπηρεσίες).

**Διαμορφώσιμο πακέτο**

Πακέτο υποστήριξης που μπορεί να περιλαμβάνει υπηρεσίες όπως περιγράφονται παρακάτω, προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες σας.

Στοιχείο	Διαθέσιμες Υπηρεσίες
Προληπτικές υπηρεσίες	Οι υπηρεσίες που περιγράφονται στην Ενότητα 4.3.1 "Προληπτικές υπηρεσίες" είναι διαθέσιμες για να τις συμπεριλάβετε στο πακέτο υποστήριξής σας
Διαχείριση παροχής υπηρεσιών	Περιλαμβάνεται σε όλα τα πακέτα. Το μοντέλο παροχής και το επίπεδο των υπηρεσιών προσαρμόζονται όπως περιγράφεται στην Ενότητα 4.3.2 "Διαχείριση παροχής υπηρεσιών"
Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων	Οι υπηρεσίες που περιγράφονται στην Ενότητα 4.3.3 "Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων" είναι διαθέσιμες για να τις συμπεριλάβετε στο πακέτο υποστήριξής σας
Ενισχυμένες υπηρεσίες	Στο πακέτο υποστήριξής σας μπορούν να συμπεριληφθούν επιπλέον υπηρεσίες, οι οποίες περιγράφονται στην Ενότητα 4.4 "Ενισχυμένες υπηρεσίες"

**Σταθερό πακέτο**

Ένα καθορισμένο πακέτο βασικού επιπέδου με υπηρεσίες υποστήριξης διάρκειας ενός έτους

Στοιχείο	Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται
Προληπτικές υπηρεσίες	Ένα "Πρόγραμμα Αξιολόγησης Κινδύνων και Εύρυθμης Λειτουργίας ως Υπηρεσία"
Διαχείριση παροχής υπηρεσιών	Περιλαμβάνεται ένα Βασικό επίπεδο υπηρεσιών, το οποίο παρέχεται μέσω ενός Συγκεντρωμένου μοντέλου που περιγράφεται στην Ενότητα 4.3.2 "Διαχείριση παροχής υπηρεσιών"
Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων	Έως 20 ώρες για "Υποστήριξη Επίλυσης Προβλημάτων"

### 4.2.2 Ενισχυμένες λύσεις

Τα πακέτα ενισχυμένων υπηρεσιών καλύπτουν ένα συγκεκριμένο προϊόν Microsoft ή σύστημα IT του πελάτη. Παρακάτω αναγράφονται οι υπηρεσίες που διατίθενται.

Στοιχείο	Περιγραφή
Υποστήριξη ζωτικής σημασίας	Παρέχει ένα υψηλότερο επίπεδο υποστήριξης για ένα ορισμένο σύνολο προϊόντων της Microsoft, τα οποία περιέχονται στις επιχειρηματικές λύσεις ζωτικής σημασίας που διαθέτετε και παρουσιάζονται στην Ενότητα 4.5.1 "Υποστήριξη Ζωτικής Σημασίας"
Ταχεία Ανταπόκριση	Παρέχει επισπευσμένη υποστήριξη επανενεργοποίησης για τις υπηρεσίες cloud σας και έχει εισαχθεί στην Ενότητα 4.5.2 «Ταχεία Ανταπόκριση»
Διαχείριση συμβάντων Azure	Παρέχει βελτιωμένη προληπτική και αντιδραστική υποστήριξη κατά τη διάρκεια κρίσιμων συμβάντων Azure των πελατών

## 4.3 Περιγραφή υπηρεσιών

Σε αυτήν την ενότητα περιγράφονται τα στοιχεία που συνδυάζονται ώστε να διαμορφώσουν το πακέτο Υποστήριξης Premier.

### 4.3.1 Προληπτικές υπηρεσίες

Οι προληπτικές υπηρεσίες βοηθούν στην αποτροπή ζητημάτων στο περιβάλλον Microsoft που διαθέτετε. Για να διασφαλιστεί η διαθεσιμότητα και παροχή πόρων κατά τη διάρκεια ισχύος της σχετικής Παραγγελίας Εργασίας, οι προληπτικές υπηρεσίες πρέπει να προγραμματίζονται τακτικά. Οι προληπτικές υπηρεσίες που ακολουθούν είναι διαθέσιμες όπως προσδιορίζεται παρακάτω ή όπως αναφέρεται λεπτομερώς στην Παραγγελία Εργασίας σας.

#### Υπηρεσίες σχεδιασμού

**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

**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

**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.

**Έλεγχος Εύρυθμης Λειτουργίας:** Ένας έλεγχος αξιολόγησης της υλοποίησης της τεχνολογίας Microsoft που διαθέτετε συγκριτικά με τις συνιστώμενες πρακτικές μας. Ένας πόρος της Microsoft σχεδιάζει την υπηρεσία ελέγχου εύρυθμης λειτουργίας μαζί σας, εκτελεί τον έλεγχο, αναλύει τα δεδομένα και παραδίδει σχετική αναφορά μετά την ολοκλήρωση της εργασίας του.

**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.

**Πρόγραμμα αξιολόγησης κινδύνων και εύρυθμης λειτουργίας ως Υπηρεσία Plus (RAP ως Υπηρεσία Plus):** Το RAP ως Υπηρεσία παρέχεται και ακολουθείται από ένα προσαρμοσμένο εργαστήριο βελτιστοποίησης συστήματος στην τοποθεσία σας (για διάρκεια έως και δύο ημερών), που επικεντρώνεται στο σχεδιασμό της αποκατάστασης της εύρυθμης λειτουργίας και στη μεταβίβαση γνώσης.

## Υπηρεσίες βελτιστοποίησης

**Υπηρεσίες υιοθέτησης:** Οι 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.

**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 διαχειρίζεστε 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.

**Εργαστηριακές Υπηρεσίες:** Εάν είναι διαθέσιμες στην περιοχή σας, η Microsoft μπορεί να σας παρέχει πρόσβαση σε εγκαταστάσεις εργαστηρίου, με σκοπό να σας βοηθήσει σε δραστηριότητες ανάπτυξης προϊόντων, δοκιμών απόδοσης, δοκιμών, δημιουργίας πρωτοτύπων και μετεγκατάστασης σε προϊόντα της Microsoft.

**Υπηρεσίες Αποκατάστασης:** Άμεση αλληλεπίδραση με πόρο της Microsoft για την αντιμετώπιση των ευρημάτων που εντοπίστηκαν κατά την υπηρεσία Αξιολόγησης. Η διάρκεια κάθε αλληλεπίδρασης καθορίζεται σε ημέρες στην Παραγγελία Εργασίας σας και παρέχεται σε συνεργασία με τους μηχανικούς 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 μία προσθήκη και να αναφέρονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

## Υπηρεσίες εκπαίδευσης

**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.

**Εκπαίδευση κατ' απαίτηση:** Μια συνδρομητική υπηρεσία που παρέχει πρόσβαση σε μια συλλογή εκπαιδευτικών υλικών μέσω σύνδεσης από μια εργαστηριακή βιβλιοθήκη, η οποία έχει αναπτυχθεί από τη Microsoft. Οι συνδρομές πωλούνται βάσει θέσεων.

**Μεταδόσεις μέσω διαδικτύου (Webcasts):** 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. Η αγορά μεταδόσεων μέσω διαδικτύου είναι δυνατή βάσει συμμετεχόντων ή ως αποκλειστική παροχή στον οργανισμό σας, όπως καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.



**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.

**Προσαρμοσμένες προληπτικές υπηρεσίες:** Μια δέσμευση με το προσωπικό μας με στόχο την παροχή υπηρεσιών, υπό την καθοδήγησή σας, κατά πρόσωπο ή μέσω Internet, οι οποίες δεν περιγράφονται άλλως στο παρόν έγγραφο. Οι εν λόγω δεσμεύσεις καταμετρώνται και τιμολογούνται σε ημέρες. Οι περιοχές εστίασης για τις Προσαρμοσμένες προληπτικές υπηρεσίες είναι οι εξής:

- Υπηρεσίες συντήρησης
- Υπηρεσίες βελτιστοποίησης
- Υπηρεσίες εκπαίδευσης

**Βοήθεια Υποστήριξης:** Η πώληση προληπτικών υπηρεσιών, όπου διατίθενται, είναι δυνατή υπό μορφή αριθμού ωρών Βοήθειας Υποστήριξης. Είναι δυνατή η ανταλλαγή των συγκεκριμένων ωρών έναντι μίας ή περισσότερων προληπτικών υπηρεσιών, από αυτές που περιγράφονται παραπάνω, με τις εκάστοτε χρεώσεις που παρέχονται από τον αντιπρόσωπο των Υπηρεσιών της Microsoft. Μετά τον προγραμματισμό της προληπτικής υπηρεσίας, θα αφαιρούμε τον κατάλληλο αριθμό ωρών Βοήθειας Υποστήριξης από το υπόλοιπό σας, στρογγυλοποιημένο στην πλησιέστερη ώρα, προκειμένου να καλυφθεί η αξία ημερήσιων χρεώσεων ή η καθορισμένη αμοιβή για την υπηρεσία. Εάν παραγγείλετε έναν τύπο υπηρεσίας Βοήθειας Υποστήριξης και θέλετε να τον ανταλλάξετε με κάποιον άλλο, μπορείτε να εφαρμόσετε τις ώρες που έχετε αγοράσει ήδη στην εν λόγω εναλλακτική υπηρεσία, όπου διατίθεται και έχει συμφωνηθεί με τον υπεύθυνο παροχής υπηρεσιών.

**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

### 4.3.2 Διαχείριση παροχής υπηρεσιών

#### Διαχείριση παροχής υπηρεσιών

Όλα τα πακέτα Υποστήριξης Premier συντονίζονται και υλοποιούνται από έναν υπεύθυνο παροχής υπηρεσιών. Όσον αφορά πακέτα Υποστήριξης Premier για Προγραμματιστές και πακέτα που εστιάζουν σε προγραμματιστές, η διαχείριση παροχής υπηρεσιών παρέχεται από έναν πόρο ανάπτυξης εφαρμογών ο οποίος διαθέτει ευρεία τεχνογνωσία στον τομέα του προγραμματισμού και βαθιά κατανόηση των τεχνολογιών του προγραμματισμού. Αυτή η παροχή υπηρεσιών μπορεί να προσδιοριστεί περαιτέρω με βάση το μοντέλο παροχής, το επίπεδο υπηρεσίας και την περιοχή. Εάν δεν ορίζεται διαφορετικά στην Παραγγελία Εργασίας σας, το μοντέλο παράδοσης θα είναι το Καθορισμένο και το επίπεδο υπηρεσίας θα είναι το Βασικό.

**Μοντέλο παράδοσης**

Στοιχείο	Ορισμός
Συγκεντρωμένο (Pooled)	Εκτελείται από μια απομακρυσμένη ομάδα ατόμων
Καθορισμένο	Παρέχεται βάσει τμηματικής παροχής, είτε επιτόπου είτε απομακρυσμένα, από ένα συγκεκριμένο άτομο που εξυπηρετεί επίσης άλλους πελάτες της Υποστήριξης Premier της Microsoft
Συγκεκριμένο	Παρέχεται, είτε επιτόπου είτε απομακρυσμένα, από ένα συγκεκριμένο άτομο που επικεντρώνεται αποκλειστικά σε έναν μόνο πελάτη της Υποστήριξης Premier της Microsoft

**Επίπεδο υπηρεσίας**

Στοιχείο	Ορισμός
Βασικό (Core)	Περιλαμβάνει γενικό συντονισμό, καθώς και παρουσίαση, σχεδιασμό παροχής και ελέγχους των υπηρεσιών, συμβουλές υποστήριξης ζωτικής σημασίας σχετικά με την ασφάλεια, διαχείριση περιστατικών, διαχείριση κρίσεων, υπηρεσίες πληροφοριών και διαχείριση συνδρομών υπηρεσιών
Τυπικό (Standard)	Περιλαμβάνει όλες τις Βασικές υπηρεσίες, καθώς και Αρχική Αξιολόγηση και σχεδιασμό αποκατάστασης εύρυθμης λειτουργίας
Εκτεταμένο (Extended)	Περιλαμβάνει όλες τις Τυπικές υπηρεσίες, όπως επίσης επίγνωση του κύκλου ζωής Προϊόντων/Υπηρεσιών Online της Microsoft, ανάλυση και συμβουλές σχετικά με τις τάσεις των περιστατικών και καθοδήγηση διαδικασιών

**Λεπτομέρειες πεδίου εφαρμογής**

Οι ακόλουθες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε πελάτες που αγοράζουν Βασικό (Core) επίπεδο διαχείρισης παροχής υπηρεσιών:

**Παρουσίαση υπηρεσιών:** Επισκόπηση των υπηρεσιών της Υποστήριξης Premier, στην οποία περιλαμβάνεται η επεξήγηση του τρόπου επιλογής και σχεδιασμού προληπτικών υπηρεσιών και η επίδειξη του τρόπου καταγραφής των προς επίλυση αιτημάτων υποστήριξης και της χρήσης των διαθέσιμων εργαλείων.

**Σχεδιασμός Παροχής Υπηρεσιών:** Οι υπηρεσίες Υποστήριξης Premier περιλαμβάνει ένα προσαρμοσμένο σχέδιο υπηρεσιών για τον προσδιορισμό του πώς και του πότε θα χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες, σε συνεργασία με την ομάδα σας για τις επιχειρηματικές προτεραιότητες και τις προτεραιότητες μηχανογράφησης, συμπεριλαμβανομένης και της διαδρομής σας cloud.

**Έλεγχος υπηρεσιών:** Σε συνεχή βάση, ελέγχουμε τις υπηρεσίες της προηγούμενης περιόδου, σας αναφέρουμε τι έχει παρασχεθεί και βελτιωθεί, εξετάζουμε τα σχόλιά σας και συζητούμε τυχόν ενέργειες ή προσαρμογές που ενδέχεται να απαιτούνται. Αυτοί οι έλεγχοι μπορεί να

αποτελούνται από τυπικές αναφορές κατάστασης και εικονικές ή επιτόπιες συναντήσεις σχετικά με την κατάσταση (εάν έχουν εξουσιοδοτηθεί οι επιτόπιες μετακινήσεις).

**Κρίσιμες συμβουλές υποστήριξης ασφαλείας:** Ειδοποίηση σχετικά με κρίσιμες Ανακοινώσεις Ασφαλείας της Microsoft. Εάν έχετε καθορισμένο ή συγκεκριμένο υπεύθυνο παροχής υπηρεσιών, αυτός θα σας βοηθήσει να αξιολογήσετε την επίδραση των συγκεκριμένων πληροφοριών στην υποδομή IT που διαθέτετε.

**Διαχείριση περιστατικών:** Επίβλεψη των περιστατικών υποστήριξης από την ομάδα παροχής υπηρεσιών μας, προκειμένου να διασφαλιστεί έγκαιρη επίλυση και υψηλής ποιότητας παροχή υποστήριξης. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την ανάπτυξη σχεδίων αντιμετώπισης περιστατικών, την αναγνώριση ενός πρωταρχικού συνδέσμου για ενημερώσεις κατάστασης κατά τη διάρκεια περιστατικών και τη διευκόλυνση της ανάλυσης των βαθύτερων αιτιών μετά την εμφάνιση ενός περιστατικού. Εάν διαθέτετε online υπηρεσίες, αυτό μπορεί να περιλαμβάνει μια περίληψη της αιτίας του περιστατικού και τη Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών (SLA).

**Διαχείριση κρίσεων:** Αδιάλειπτη ανάληψη ευθύνης για ζητήματα και επικοινωνία προς εσάς από την ομάδα παροχής υπηρεσιών σας, όταν προκύπτουν καταστάσεις οι οποίες έχουν κρίσιμο αντίκτυπο στην επιχείρησή σας.

**Υπηρεσίες πληροφοριών:** Παράδοση ενημερωτικών δελτίων, ιστοτόπων και πόρων που επικεντρώνονται σε προϊόντα και υπηρεσίες της Microsoft και σχετίζονται με το περιβάλλον σας. Μπορεί να περιλαμβάνει υποστήριξη και λειτουργικές πληροφορίες σχετικά με τεχνολογίες της Microsoft, εργαλεία επίλυσης προβλημάτων και αναφορές σε άρθρα βάσης δεδομένων.

**Διαχείριση συνδρομών σε υπηρεσίες:** Όσον αφορά πελάτες με υπηρεσίες online, ένας πόρος της Microsoft μπορεί να βοηθήσει σε περίπτωση κλιμάκωσης των ζητημάτων που σχετίζονται με τις συνδρομές σας σε υπηρεσίες online και να παρέχει απαντήσεις σε ερωτήσεις σχετικά με τη χρέωση, την παροχή λογαριασμών και την πίστωση SLA.

Οι πελάτες που αγοράζουν Τυπικό (Standard) επίπεδο υπηρεσίας θα λαμβάνουν και Βασικές (Core) υπηρεσίες, εκτός από τις παρακάτω υπηρεσίες:

**Αρχική αξιολόγηση:** Αξιολόγηση ανακάλυψης για τον προσδιορισμό αναγκών για υπηρεσίες στο περιβάλλον λειτουργιών IT σας, η οποία συμβάλλει στην κατάρτιση σχεδίου ενεργειών, προκειμένου να επιτευχθεί η επιθυμητή κατάσταση των λειτουργιών IT που εκτελείτε. Όσον αφορά πελάτες που διαθέτουν υπηρεσίες online, ο υπεύθυνος παροχής υπηρεσιών σας μπορεί να αναλύσει την υποδομή εσωτερικής εγκατάστασης που απαιτείται για τη σύνδεση χρηστών με την υπηρεσία online. Επιπλέον, ο υπεύθυνος παροχής υπηρεσιών θα συνεργαστεί με το προσωπικό σας στην τεκμηρίωση κινδύνων, οι οποίοι ενδέχεται να έχουν αντίκτυπο στη συνδεσιμότητά σας, και θα προτείνει πιθανούς τρόπους αντιμετώπισης αυτών.

**Σχεδιασμός αποκατάστασης εύρυθμης λειτουργίας:** Συντονισμός ενεργειών βελτίωσης που προκύπτει από τα ευρήματα προληπτικών αξιολογήσεων. Τα συγκεκριμένα ευρήματα θα τεκμηριώνονται ως συμβουλές βελτίωσης με σχετική αποκατάσταση εύρυθμης λειτουργίας στο πλαίσιο του σχεδίου υπηρεσιών σας. Η επακόλουθη παρακολούθηση πραγματοποιείται μέσω προγραμματισμένων ελέγχων υπηρεσιών.

**Διαχείριση επιτόπιας παροχής υπηρεσιών:** Διατίθεται η δυνατότητα επιτόπιων επισκέψεων από τον Υπεύθυνο Παροχής Υπηρεσιών σας, για την οποία ενδέχεται να απαιτηθεί πρόσθετη χρέωση ανά επίσκεψη. Η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται ανάλογα με τη διαθεσιμότητα πόρων της Microsoft.

Οι πελάτες που αγοράζουν Εκτεταμένο (Extended) επίπεδο υπηρεσίας θα λαμβάνουν και τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο Βασικό (Core) και το Τυπικό (Standard) επίπεδο, εκτός από τις παρακάτω υπηρεσίες:

**Ανάλυση και συμβουλές τάσεων για περιστατικά:** Ένας ή περισσότεροι έλεγχοι του ιστορικού περιστατικών σας με εστίαση στις πτυχές ατόμων, διεργασιών και τεχνολογιών σε περιστατικά με υψηλό επιχειρηματικό αντίκτυπο που έχουν καταγραφεί σε εμάς, αναφορικά με οποιαδήποτε υποστηριζόμενη τεχνολογία της Microsoft. Ο έλεγχος καταλήγει σε συστάσεις για δραστηριότητες βελτίωσης των λειτουργιών, καθώς επίσης και σε αλλαγές στην ετοιμότητα των ατόμων ή στις τεχνολογίες, με απώτερο στόχο να συμβάλουν στη μείωση των λειτουργικών δαπανών IT.

**Καθοδήγηση διαδικασίας:** Θα παρέχονται βασικές πληροφορίες σχετικά με τις συνιστώμενες διαδικασίες.

### 4.3.3 Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων

Οι υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων βοηθούν στην επίλυση ζητημάτων στο περιβάλλον Microsoft που διαθέτετε και καταναλώνονται συνήθως κατ' απαίτηση και μπορεί να περιλαμβάνουν οποιονδήποτε συνδυασμό των παρακάτω υπηρεσιών:

**Υποστήριξη Επίλυσης Προβλημάτων (PRS):** Βοήθεια για προβλήματα με συγκεκριμένα συμπτώματα που παρουσιάζονται κατά τη χρήση προϊόντων της Microsoft, συμπεριλαμβανομένων της επίλυσης ενός συγκεκριμένου προβλήματος, μηνύματος σφάλματος ή λειτουργικότητας που δεν λειτουργεί όπως προβλέπεται για τα προϊόντα της Microsoft. Οι ορισμοί σοβαρότητας περιστατικού, οι εκτιμώμενοι χρόνοι αρχικής ανταπόκρισης της Microsoft και οι απαιτήσεις υποβολής παρουσιάζονται αναλυτικά στον ["Πίνακα: Ανταπόκριση σε περιστατικά."](#)

Η υποστήριξη PRS χρεώνεται με ωριαία βάση και οι ώρες αφαιρούνται από τις προπληρωμένες ώρες που έχουν καθοριστεί στην Παραγγελία Εργασίας σας, εκτός αν προσδιορίσουμε ότι το πρόβλημα προέκυψε από σφάλμα σε προϊόν το οποίο διατίθεται με βασική υποστήριξη. Εάν εξαντλήσετε όλες τις προπληρωμένες ώρες ενώ αντιμετωπίζουμε ένα συγκεκριμένο πρόβλημα, θα σας χρεώσουμε στο τέλος και πρέπει να αγοράσετε επιπλέον ώρες PRS, για να ανταποκριθούμε σε περαιτέρω περιστατικά. Κατόπιν αίτησής σας, θα 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.

Για συμβάσεις Υποστήριξης Premier του δημόσιου τομέα, παρέχεται PRS όπως απαιτείται για υπηρεσίες online. Οι ώρες PRS που έχετε αγοράσει δεν θα αφαιρούνται για περιστατικά που ανοίγονται σχετικά με τις συγκεκριμένες τεχνολογίες για συμβάσεις Υποστήριξης Premier του δημόσιου τομέα.

Αιτήματα υποστήριξης για υπηρεσίες και προϊόντα που δεν καλύπτονται από την εκάστοτε ηλεκτρονική πύλη υπηρεσιών υποστήριξης, διαχειρίζονται από την ηλεκτρονική πύλη Υπηρεσιών της Microsoft.

Η Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών θα χρησιμοποιηθεί με τον ίδιο τρόπο για όλα τα αιτήματα επίλυσης προβλημάτων

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 απαιτεί την αλλαγή αυτή.

**Πίνακας: Ανταπόκριση σε περιστατικά**

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<p><b>Σοβαρότητα 1</b></p> <p>Καταστροφικός αντίκτυπος στην επιχείρηση:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Πλήρης απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια</li> <li>Χρειάζεται άμεση αντιμετώπιση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε μία ώρα ή λιγότερο χρόνο</li> <li>Οι πόροι μας στην τοποθεσία σας όσο το δυνατόν συντομότερα</li> <li>Ανάθεση πόρου κρίσιμων καταστάσεων<sup>1</sup></li> <li>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7)<sup>2</sup></li> <li>Άμεση κλιμάκωση στις ομάδες Προϊόντων της Microsoft</li> <li>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών σας</li> <li>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7)<sup>2</sup></li> <li>Άμεση πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών</li> <li>Υποβολή μόνο μέσω τηλεφώνου<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Σοβαρότητα A</b></p> <p>Κρίσιμος αντίκτυπος στην επιχείρηση:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</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>Οι πόροι μας στην τοποθεσία σας, όπως απαιτείται</li> <li>Ανάθεση πόρου κρίσιμων καταστάσεων<sup>1</sup></li> <li>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7)<sup>2</sup></li> <li>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7)<sup>2</sup></li> <li>Άμεση πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών</li> <li>Ειδοποίηση Διαχείρισης</li> <li>Υποβολή μόνο μέσω τηλεφώνου<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Σοβαρότητα B</b></p> <p>Μέτριος αντίκτυπος στην επιχείρηση:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτρια απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών, αλλά η εργασία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε δύο ώρες ή λιγότερο χρόνο</li> <li>Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διάθεση των κατάλληλων πόρων για την πλαισίωση των προσπαθειών της Microsoft</li> </ul>

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<p>μπορεί να συνεχιστεί εύλογα με μειωμένη απόδοση</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Χρειάζεται προσοχή εντός δύο εργάσιμων ωρών<sup>5</sup></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών</li> <li>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου</li> </ul>
<p><b>Σοβαρότητα C</b></p> <p>Ελάχιστος αντίκτυπος στην επιχείρηση:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ουσιαστική λειτουργία με μικρές ή καθόλου δυσχέρειες στις υπηρεσίες</li> <li>Χρειάζεται προσοχή εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε τέσσερις ώρες ή λιγότερο χρόνο</li> <li>Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ακριβή στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου της υπόθεσης</li> <li>Ανταπόκριση εντός 24 ωρών</li> <li>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου</li> </ul>

<sup>1</sup> Οι πόροι κρίσιμων καταστάσεων είναι άτομα στα οποία ανατίθεται να συμβάλλουν στην προώθηση της άμεσης επίλυσης ζητημάτων μέσω ενασχόλησης με την υπόθεση, κλιμάκωσης, ανεύρεσης πόρων και συντονισμού.

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

<sup>3</sup> Μπορείτε να υποβάλετε αιτήματα υποστήριξης Υπηρεσιών Online μέσω των σχετικών πυλών υποστήριξης Υπηρεσιών Online.

<sup>4</sup> Η προσπάθεια χωρίς διακοπή (24/7) σε ζητήματα Σοβαρότητας B δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές. Συμβουλευτείτε τον υπεύθυνο παροχής υπηρεσιών για λεπτομέρειες.

<sup>5</sup> Οι εργάσιμες ώρες ορίζονται 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.

**Επιτόπια Υποστήριξη:** Η Επιτόπια υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων παρέχει βοήθεια στην τοποθεσία σας. Αυτή η υπηρεσία εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα πόρων της Microsoft και ενδέχεται να απαιτείται επιπλέον χρέωση ανά επιτόπια επίσκεψη.

**Βοήθεια υποστήριξης ανάπτυξης:** 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.

**Συμβουλευτικές Υπηρεσίες:** Τηλεφωνική υποστήριξη σχετικά με βραχυπρόθεσμα (συνήθως έξι ώρες ή λιγότερες) ζητήματα και ζητήματα εκτός προγραμματισμού για Επαγγελματίες IT και Προγραμματιστές. Οι Συμβουλευτικές Υπηρεσίες ενδέχεται να περιλαμβάνουν συμβουλές, καθοδήγηση, ανάλυση βασικών αιτιών και μεταβίβαση γνώσεων με στόχο να σας βοηθήσουν να υλοποιήσετε τις τεχνολογίες της Microsoft με τρόπους ώστε να αποφεύγονται τα συνηθισμένα ζητήματα υποστήριξης και να μειώνεται η πιθανότητα διακοπών λειτουργίας του συστήματος. Οι Συμβουλευτικές Υπηρεσίες πωλούνται ως αριθμός ωρών που αναγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

## 4.4 Ενισχυμένες υπηρεσίες

Τα στοιχεία που περιγράφονται σε αυτήν την ενότητα είναι διαθέσιμα ως συμπληρώματα, επεκτάσεις και τροποποιήσεις του πακέτου Υποστήριξης Premier έναντι επιπλέον αμοιβής. Πρόσθετες ενισχυμένες υπηρεσίες ενδέχεται να είναι διαθέσιμες έναντι επιπλέον αμοιβής και ορίζονται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

### 4.4.1 Καθορισμένη μελέτη υποστήριξης

**Καθορισμένη Μελέτη Υποστήριξης (DSE):** Μπορείτε να αγοράσετε υπηρεσίες DSE 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 DSE αφαιρούνται, στη συνέχεια, από το σύνολο των ωρών που αγοράσατε καθώς αυτές χρησιμοποιούνται και παρέχονται.

Οι προκαθορισμένες προσφορές DSE είναι προσαρμοσμένες στο περιβάλλον σας και σας βοηθούν να πετύχετε το επιθυμητό αποτέλεσμα. Αυτές οι προσφορές ενδέχεται να εστιάζουν σε τομείς όπως το Microsoft 365, το Office 365, το Azure IaaS, το Azure PaaS, την Κυβερνοασφάλεια, το Modern Identity, τη Διαχείριση Υπηρεσιών IT, την Ανάλυση Δεδομένων, την Τεχνητή Νοημοσύνη και το Dynamics 365 και να περιλαμβάνουν, ως ενσωματωμένες, τις απαιτούμενες προκαθορισμένες προληπτικές υπηρεσίες.

Οι περιοχές εστίασης των υπηρεσιών DSE 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
- Προληπτική τεκμηρίωση 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 DSE, 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

- Οι υπηρεσίες DSE 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 DSE υποστηρίζουν τα συγκεκριμένα προϊόντα και τεχνολογίες της Microsoft που επιλέγονται από εσάς και αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Οι υπηρεσίες DSE παραδίδονται σε μία τοποθεσία υποστήριξης, στην καθορισμένη τοποθεσία υποστήριξης που ορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

#### 4.4.2 Premier Ultimate

**Premier Ultimate:** Τροποποιεί τις διαθέσιμες υπηρεσίες στο πλαίσιο υπηρεσιών επίλυσης προβλημάτων με στόχο την παροχή Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων ανάλογα με τις ανάγκες.

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

- Το Premier Ultimate περιορίζεται στον αριθμό συνδέσμων που καθορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Για να παραμείνετε εγγεγραμμένοι στο Premier Ultimate, συμφωνείτε να καταβάλλετε εμπορικά εύλογες προσπάθειες για την αποκατάσταση τυχόν ζητημάτων τα οποία εντοπίζονται κατά τις αξιολογήσεις που ξεκινούν κατόπιν πρωτοβουλίας δικής σας ή της Microsoft εντός 30 ημερών από τη δημιουργία σύνοψης αξιολόγησης.
- Κάθε συμβαλλόμενος δύναται να τερματίσει μια σύμβαση υπηρεσίας Premier Ultimate 30 ημέρες έπειτα από έγγραφη κοινοποίηση, σε περίπτωση που κάποιος από τους συμβαλλομένους δεν αποκαταστήσει τα ζητήματα, ή 60 ημέρες έπειτα από έγγραφη κοινοποίηση.
- Οι πελάτες του Premier Ultimate που καταγγέλλουν τη σύμβαση πριν από τη λήξη της διάρκειάς της λαμβάνουν αναλογική επιστροφή χρημάτων για τις υπηρεσίες που δεν έχουν χρησιμοποιήσει, εκτός εάν η καταγγελία οφείλεται σε μη αποκατάσταση.
- Οι συμβάσεις Premier Ultimate ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες σε όλες τις τοποθεσίες υποστήριξης

#### 4.4.3 Υποστήριξη Τρίτου Επιπέδου

**Υποστήριξη Τρίτου Επιπέδου:** Απευθείας πρόσβαση στους πλέον έμπειρους ειδικούς της Microsoft, σε έναν ή περισσότερους καθορισμένους τομείς προϊόντων, οι οποίοι ανταποκρίνονται στις αιτήσεις Επίλυσης Προβλημάτων που υποβάλλετε για τις τεχνολογίες της Microsoft που ορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

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

- Οι αιτήσεις Επίλυσης Προβλημάτων που υποβάλλονται στην ομάδα Υποστήριξης Τρίτου Επιπέδου ενδέχεται να απαιτούν πόρους από επαγγελματίες τυπικής υποστήριξης προϊόντων για επίλυση, παρότι η ομάδα Υποστήριξης Τρίτου Επιπέδου διατηρεί την πρωταρχική ευθύνη για την αίτηση.
- Μπορείτε να εφαρμόσετε ώρες Υποστήριξης Τρίτου Επιπέδου σε τυπικές υπηρεσίες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων. Ωστόσο, οι ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων δεν μπορούν να εφαρμοστούν σε αιτήσεις Υποστήριξης Τρίτου Επιπέδου.
- Οι εργάσιμες ώρες της ομάδας Υποστήριξης Τρίτου Επιπέδου και η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας Τρίτου Επιπέδου στην αγορά διαφέρουν ανάλογα με τη χώρα. Συμβουλευτείτε τον υπεύθυνο παροχής υπηρεσιών για λεπτομέρειες.



- Αυτή η υπηρεσία απαιτεί την καταβολή αμοιβής πράξης εγγραφής, συμπληρώνει τις ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων που διαθέτετε και δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες υποστήριξης.
- Αν χρησιμοποιείτε υποστήριξη Third Tier σε συνδυασμό με Συγκεντρωμένες Ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων, οι αμοιβές Third Tier σας ενδέχεται να βασίζονται στον συνολικό αριθμό των Συγκεντρωμένων Ωρών Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων.

## 4.5 Ενισχυμένες λύσεις

Τα πακέτα ενισχυμένων υπηρεσιών παρέχουν επιπλέον πόρους υποστήριξης για ένα συγκεκριμένο προϊόν Microsoft ή σύστημα IT του πελάτη. Ενισχυμένες λύσεις είναι διαθέσιμες έναντι επιπλέον αμοιβής και ορίζονται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

### 4.5.1 Υποστήριξη ζωτικής σημασίας

**Υποστήριξη Ζωτικής Σημασίας:** Παρέχει ένα υψηλότερο επίπεδο υποστήριξης για ένα ορισμένο σύνολο προϊόντων 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.

### 4.5.2 Ταχεία ανταπόκριση

**Ταχεία ανταπόκριση:** Η Ταχεία ανταπόκριση 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 ανταπόκρισης 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 ανταπόκρισης η οποία διαθέτει μια καθορισμένη ομάδα μηχανικών με εμπειρία στην εξυπηρέτηση όσον αφορά το cloud. Αν και τα περιστατικά μπορεί να απαιτούν πόρους από επαγγελματίες τυπικής υποστήριξης προϊόντων για επίλυση, η ομάδα ταχείας ανταπόκρισης 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 υπερεισχύουν έναντι οποιωνδήποτε αναμενόμενων χρόνων ανταπόκρισης υποστήριξης Βασικού Πακέτου. Το Rapid Response δεν καλύπτει τις Υπηρεσίες Επικοινωνιών Azure, το Azure DevOps, τις Υπηρεσίες Πολυμέσων Azure, το Azure Stack, το Azure StorSimple, το GitHub AE, τη Διαχείριση Τιμολόγησης & Συνδρομών, το Universal Print, τη βάση δοκιμής για το M365 ή το Microsoft Mesh.

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<p><b>Σοβαρότητα 1</b></p> <p>Διαδικτυακή υποβολή σε μοναδική ουρά ταχείας ανταπόκρισης:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σε ένα περιβάλλον παραγωγής:</li> <li>• Καταστροφικός αντίκτυπος στην επιχείρηση:</li> <li>• Πλήρης απώλεια μιας βασικής, ζωτικής επιχειρησιακής διαδικασίας και αδυναμία συνέχισης της εργασίας σε εύλογα πλαίσια</li> <li>• Χρειάζεται άμεση αντιμετώπιση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανταπόκριση στην 1η κλήση σε 15 λεπτά ή λιγότερο</li> <li>• Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft<sup>2</sup></li> <li>• Άμεση κλιμάκωση εντός της Microsoft στις ομάδες εργασιών υπηρεσιών cloud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Άμεση πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών</li> </ul>
<p><b>Σοβαρότητα A</b></p> <p>Διαδικτυακή υποβολή σε μοναδική ουρά ταχείας ανταπόκρισης:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σε ένα περιβάλλον παραγωγής</li> <li>• Κρίσιμος αντίκτυπος στην επιχείρηση:</li> <li>• Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</li> <li>• Χρειάζεται προσοχή εντός 1 ώρας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανταπόκριση στην 1η κλήση σε 15 λεπτά ή λιγότερο</li> <li>• Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft<sup>2</sup></li> <li>• Άμεση κλιμάκωση εντός της Microsoft στις ομάδες εργασιών υπηρεσιών cloud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Άμεση πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών</li> </ul>

<sup>1</sup> Ενδέχεται να χρειαστεί να υποβαθμίσουμε το επίπεδο σοβαρότητας, εάν δεν είστε σε θέση να παράσχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, που θα μάς δώσουν τη δυνατότητα να ανταποκριθούμε στους χρόνους ανταπόκρισης που καθορίζονται παραπάνω.

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

### 4.5.3 Διαχείριση συμβάντων Azure

**Η Διαχείριση Συμβάντων Azure («ΑΕΜ») της Microsoft:** παρέχει βελτιωμένη προληπτική και αντιδραστική υποστήριξη κατά τη διάρκεια κρίσιμων συμβάντων Azure του πελάτη. Ένα κρίσιμο συμβάν ορίζεται ως μια περίοδος μεγάλου επιχειρηματικού αντίκτυπου ή/και μεγάλης ζήτησης για τον πελάτη και για το οποίο απαιτούνται πολύ υψηλή διαθεσιμότητα και απόδοση των υπηρεσιών. Τα συμβάντα πρέπει να επιβεβαιώνονται με τον υπεύθυνο λογαριασμού επιτυχίας του πελάτη, τουλάχιστον 8 εβδομάδες πριν το συμβάν και μπορούν να λάβουν έως 5 ημέρες συνεχή αντιδραστική υποστήριξη.

Το AEM υποστηρίζει συμβάντα που χρησιμοποιούν τις βασικές υπηρεσίες Microsoft Azure. Το AEM αξιολογεί τη λύση Azure με βάση το Πλαίσιο Εργασίας Αρχιτεκτονικής Azure (Azure Well-Architecture Framework) ώστε να εντοπιστούν οποιοιδήποτε κίνδυνοι που μπορεί να επηρεάσουν τη συνολική επιτυχία του συμβάντος.

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων πριν το συμβάν, η ομάδα του AEM:

- 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 ομάδα υποστήριξης του AEM θα παρέχει μια λίστα των συνιστώμενων ενεργειών για την ελαχιστοποίηση κινδύνων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη διαθεσιμότητα ή την απόδοση της λύσης.

Κατά τη διάρκεια του συμβάντος, η ομάδα του AEM θα γνωρίζει τις λεπτομέρειες του συμβάντος και θα είναι προετοιμασμένη για να αντιμετωπίσει προβλήματα που επηρεάζουν τη λύση.

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<p><b>Επίπεδο σοβαρότητας 1</b></p> <p>Καταστροφικός αντίκτυπος στην επιχείρηση</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πλήρης απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια</li> <li>• Χρειάζεται άμεση αντιμετώπιση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 15 λεπτά ή λιγότερο χρόνο και άμεση κλιμάκωση εντός της Microsoft στις ομάδες εργασιών υπηρεσιών cloud για οποιοσδήποτε υπηρεσίες Microsoft Azure<sup>2</sup></li> <li>• Ορισμός υπευθύνου κρίσιμων καταστάσεων εντός 30 λεπτών ή λιγότερο</li> <li>• Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft και ταχεία κλιμάκωση εντός των ομάδων προϊόντος της Microsoft</li> <li>• Δέσμευση των μηχανικών υποστήριξης που γνωρίζουν τη διαμόρφωση της λύσης σας. Όταν αυτό είναι δυνατό, οι μηχανικοί αυτοί θα υποστηρίζουν και θα βελτιώνουν τη διαδικασία διαχείρισης περιστατικών</li> <li>• Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Για τις υπηρεσίες Azure, τα αιτήματα υπηρεσιών περιστατικών πρέπει να υποβάλλονται διαδικτυακά, μέσω της πύλης Microsoft Azure, συμπεριλαμβανομένου του AEM στην περιγραφή της υπόθεσης</li> <li>• Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς</li> <li>• Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</li> </ul>
<p><b>Επίπεδο σοβαρότητας A</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 15</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Για τις υπηρεσίες Azure, τα αιτήματα υπηρεσιών</li> </ul>

Κρίσιμος αντίκτυπος στην επιχείρηση

- Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών
- Χρειάζεται προσοχή εντός 1 ώρας

λεπτά ή λιγότερο χρόνο και άμεση κλιμάκωση εντός της Microsoft στις ομάδες εργασιών υπηρεσιών cloud για οποιοσδήποτε υπηρεσίες Microsoft Azure<sup>2</sup>

- Ορισμός υπευθύνου κρίσιμων καταστάσεων εντός 30 λεπτών ή λιγότερο
- Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup>
- Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft και ταχεία κλιμάκωση εντός των ομάδων προϊόντος της Microsoft
- Δέσμευση των μηχανικών υποστήριξης που γνωρίζουν τη διαμόρφωση της λύσης σας. Όταν αυτό είναι δυνατό, οι μηχανικοί αυτοί θα υποστηρίζουν και θα βελτιώνουν τη διαδικασία διαχείρισης περιστατικών
- Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται

περιστατικών πρέπει να υποβάλλονται διαδικτυακά, μέσω της πύλης Microsoft Azure, συμπεριλαμβανομένου του AEM στην περιγραφή της υπόθεσης

- Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς
- Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup>
- Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση

<sup>1</sup> Ενδέχεται να χρειαστεί να υποβαθμίσουμε 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

Το ΑΕΜ 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.

#### 4.6 Λύσεις υποστήριξης συνεργάτη

**Υποστήριξη Premier για λύσεις Συνεργατών:** Η Υποστήριξη Premier για συνεργάτες, παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης σε εσάς για δική σας εσωτερική χρήση ή μαζί σας για τους τελικούς πελάτες σας.

Για υπηρεσίες επανενεργοποίησης, η Υποστήριξη Premier για συνεργάτες σας δίνει τη δυνατότητα να αναπτύξετε τις εξειδικεύσεις εσωτερικής υποστήριξη για τα προϊόντα και υπηρεσίες της Microsoft και σας επιτρέπει να εμπλέξετε τους μηχανικούς υποστήριξης της Microsoft για βοήθεια σε περιστατικά υποστήριξης των προϊόντων και υπηρεσιών της Microsoft που δεν μπορείτε να επιλύσετε οι ίδιοι.

Η Υποστήριξη Premier για συνεργάτες δεν σας επιτρέπει να καθιερώσετε μία σχέση απευθείας υποστήριξης υπηρεσιών μεταξύ των τελικών πελατών σας και της Microsoft.

Η παροχή υπηρεσιών στους τελικούς πελάτες κατ' απαίτηση του συνεργάτη είναι διαθέσιμη μόνο στους συνεργάτες της Microsoft που έχουν συνάψει *Παράρτημα Υποστήριξης Premier της Microsoft - Υπεργολαβία Συνεργάτη* και απαιτεί από τον συνεργάτη να έχει μία σύμβαση απευθείας υποστήριξης με τους τελικούς πελάτες και να εμπλέκεται καθ' όλη τη διάρκεια της συμμετοχής.

Εκτός από τις Υπηρεσίες Premier που αναφέρονται παραπάνω, οι παρακάτω υπηρεσίες Υποστήριξης Premier για Συνεργάτες είναι διαθέσιμες και προσαρμοσμένες στις ανάγκες σας:

##### **Διαχείριση παροχής υπηρεσιών:**

- **Αναφορά βελτιστοποίησης Cloud:** Κατ' απαίτηση και με τον αριθμό αναγνώρισης του προγράμματος αναγνώρισης συνεργατών της Microsoft που σας παρασχεθήκε, μπορεί να παρέχονται τακτικές αναφορές στη χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών από εσάς. Η αναφορά είναι σχεδιασμένη για να σας βοηθήσει να χρησιμοποιήσετε συνιστώμενες πρακτικές για την επιτάχυνση της υιοθέτησης του cloud και να εντοπίσετε αναπτυξιακές ευκαιρίες στη βάση των τελικών πελατών σας.

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

- Οι υπηρεσίες Premier παραδίδονται απευθείας στο συνεργάτη για εσωτερική χρήση, εκτός εάν ο συνεργάτης διαθέτει ένα *Παράρτημα Υποστήριξης Premier της Microsoft - Υπεργολαβία Συνεργάτη*.
- Συνεργάτες με *Παράρτημα Υποστήριξης Premier της Microsoft - Υπεργολαβία Συνεργάτη* μπορούν να ζητήσουν από την Microsoft να παρέχει υπηρεσίες Premier, εκ μέρους του συνεργάτη, στους τελικούς πελάτες τους που έχουν υπηρεσίες βάσει σύμβασης με το συνεργάτη, σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις που ορίζονται στο *Παράρτημα Υποστήριξης Premier της Microsoft - Υπεργολαβία Συνεργάτη*.
- Για να υποβάλουν περιστατικά Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων (PRS) για περιβάλλοντα τελικών πελατών συνεργατών για τα οποία ο συνεργάτης έχει διαχειριστικά προνόμια, οι συνεργάτες πρέπει να διαθέτουν ένα *Παράρτημα Υποστήριξης Premier της Microsoft - Υπεργολαβία Συνεργάτη*.
- Για να συμπεριληφθούν διαθέσιμες Ενισχυμένες υπηρεσίες και Ενισχυμένες λύσεις σε μία λύση Υποστήριξης Premier για Συνεργάτες, κάθε υπηρεσία που αγοράζεται μπορεί να παραδοθεί μόνο σε έναν μεμονωμένο τελικό πελάτη, όπως καθορίζεται στο *Παράρτημα Υποστήριξης*

*Premier της Microsoft - Υπεργολαβία Συνεργάτη* και ο εν λόγω τελικός πελάτης πρέπει να αναφέρεται ονομαστικά στην Παραγγελία Εργασίας. Οι Ενισχυμένες υπηρεσίες για πρόσθετους τελικούς πελάτες μπορούν να αγοραστούν μέσω τροποποίησης στην Παραγγελία Εργασίας, με τον κατάλληλο τελικό πελάτη να αναφέρεται ονομαστικά στην Παραγγελία Εργασίας για τις νέες Ενισχυμένες υπηρεσίες που προστέθηκαν. Ο Συνεργάτης μπορεί να αλλάξει τον καθορισμένο τελικό πελάτη για αγορασμένες Ενισχυμένες υπηρεσίες μέσω μίας τροποποίησης. Εάν δεν έχει αναφερθεί ονομαστικά κανένας τελικός πελάτης στην Παραγγελία Εργασίας σας, η Ενισχυμένη υπηρεσία ή η Ενισχυμένη λύση μπορεί να παραδοθεί μόνο σε εσάς.

Ενδέχεται να επιτρέψουμε στο προσωπικό σας ή, για συνεργάτες που έχουν συνάψει *Παράρτημα Υποστήριξης Premier της Microsoft - Υπεργολαβία Συνεργάτη*, στους τελικούς πελάτες σας σε μη καθορισμένες τοποθεσίες υποστήριξης, να συμμετάσχουν σε απομακρυσμένη παροχή Προληπτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων που έχουν εκκινήσει και οριστεί στην Παραγγελία Εργασίας για μια συγκεκριμένη τοποθεσία υποστήριξης. Η εν λόγω συμμετοχή θα επιτρέπεται ανάλογα με τη διαθεσιμότητα.

Εάν έχετε συμβληθεί με έναν τρίτο πάροχο υπηρεσιών υποστήριξης για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης στους τελικούς πελάτες σας εκ μέρους σας, τότε ο εν λόγω τρίτος πάροχος υπηρεσιών υποστήριξης ενεργεί ως εκπρόσωπός σας και υπόκειται σε όλους τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις που αφορούν στη χρήση των υπηρεσιών όπως καθορίζεται στην DOS, την Παραγγελία Εργασίας και στο *Παράρτημα Υποστήριξης Premier της Microsoft - Υπεργολαβία Συνεργάτη*. Οι παρόντες όροι και προϋποθέσεις πρέπει να υπάρχουν στη γραπτή σύμβαση μεταξύ του συνεργάτη και του τρίτου παρόχου υπηρεσιών υποστήριξης. Η Microsoft έχει το δικαίωμα να πιστοποιεί τη συμμόρφωση με τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις, όπως καθορίζεται στο *Παράρτημα Υποστήριξης Premier της Microsoft - Υπεργολαβία Συνεργάτη*.

Κανένα μέρος εκτός από εσάς, το συνεργάτη, δεν επιτρέπεται να δηλώνει ότι μπορεί να πουλήσει ή να παράσχει υπηρεσίες υποστήριξης Premier απευθείας σε τελικούς πελάτες σύμφωνα με τη σύμβαση Υποστήριξης Premier για Συνεργάτες.

## 4.7 Λύσεις υποστήριξης σε παγκόσμιο επίπεδο

**Λύσεις υποστήριξης σε παγκόσμιο επίπεδο:** Με τις υπηρεσίες Premier Global, έχετε υποστήριξη επιπέδου Premier σε μία ή περισσότερες Τοποθεσίες Υποστήριξης. Οι υπηρεσίες Premier Global διατίθενται στο πλαίσιο ενός Διαμορφώσιμου πακέτου, όπως περιγράφεται παρακάτω.

- **Κεντρική Τοποθεσία:** Η τοποθεσία υποστήριξης της σύμβασης με την Microsoft για την παροχή υπηρεσιών Premier Global. Εκτός εάν προβλέπεται άλλως, πρόκειται για την τοποθεσία υποστήριξης του Καθορισμένου ή Αποκλειστικού Υπεύθυνου Παροχής Υπηρεσιών σας.
- **Δευτερεύουσα Τοποθεσία:** Η τοποθεσία υποστήριξης που ορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας Υπηρεσιών Enterprise που διαθέτετε για την παροχή υπηρεσιών εκτός της Κεντρικής Τοποθεσίας υποστήριξης.

Οι Προληπτικές Υπηρεσίες, οι Υπηρεσίες Επίλυσης Προβλημάτων, η Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών και οι Ενισχυμένες Υπηρεσίες παρέχονται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα περιγραφή υπηρεσιών με τις ακόλουθες τροποποιήσεις.

- **Προληπτικές υπηρεσίες:** Μπορείτε να μεταβιβάσετε Προληπτικές υπηρεσίες από μία καθορισμένη τοποθεσία υποστήριξης σε μια άλλη τοποθεσία υποστήριξης που περιλαμβάνεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

- **Υπηρεσίες Επίλυσης Προβλημάτων:** Μπορείτε να επιλέξετε να προμηθευτείτε όλες τις ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων (PRS) για την Κεντρική Τοποθεσία υποστήριξης που διαθέτετε. Έτσι θα διαθέτετε Συγκεντρωμένες Ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων. Μπορείτε να μεταβιβάσετε ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων από μία καθορισμένη τοποθεσία υποστήριξης σε μια άλλη τοποθεσία υποστήριξης που περιλαμβάνεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

Ενδέχεται να επιτρέψουμε στο προσωπικό των μη καθορισμένων τοποθεσιών υποστήριξης που διαθέτετε να συμμετάσχει σε απομακρυσμένες Προληπτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων που έχουν καθοριστεί για συγκεκριμένη τοποθεσία υποστήριξης. Η εν λόγω συμμετοχή θα επιτρέπεται ανάλογα με τη διαθεσιμότητα.

**Υπεύθυνος Παροχής Υπηρεσιών:** Ο Υπεύθυνος Παροχής Υπηρεσιών σε Παγκόσμιο Επίπεδο που διαθέτετε αποτελεί Καθορισμένο ή Αποκλειστικό πόρο και θα σας παρέχει παροχή υπηρεσιών σε εκτεταμένο επίπεδο, όπως ορίζεται στην Παράγραφο 4.3.2. Επίσης, ο εν λόγω πόρος θα παρέχει συντονισμό υπηρεσιών μεταξύ πολλών χωρών, καθώς και διαχείριση των αντίστοιχων αναφορών.

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

- **Διαφορές Χρεώσεων:** Οι χρεώσεις για τις Προληπτικές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων ενδέχεται να διαφέρουν ανά χώρα. Η Microsoft επιφυλάσσει του δικαιώματος να σας τιμολογεί για τυχόν διαφορές στις χρεώσεις ή, στην περίπτωση Υπηρεσιών ανά ώρα, να προσαρμόζει τις ώρες ώστε να συνυπολογίζονται τυχόν διαφορές στις χρεώσεις ανάμεσα στις χώρες.
- Σε όλες τις συνδρομές Office 365 και Microsoft Azure διατίθενται υπηρεσίες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων κατά περίπτωση για όλες τις καθορισμένες τοποθεσίες υποστήριξης.
- **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 οποιοσδήποτε πρόσθετος φόρος που οφείλονται.
- Ενδέχεται να ισχύουν περιορισμοί ή τροποποιήσεις στις υπηρεσίες που διατίθενται ανά τοποθεσία υποστήριξης.
- **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 Μακάο 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.



## 4.8 Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις

Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Premier παρέχονται βάσει των ακόλουθων προαπαιτούμενων και υποθέσεων:

- Απόσυρση Υποστήριξης Premier:** Η Microsoft έχει ανακοινώσει ότι από τις 1 Ιουλίου 2022, η Microsoft δεν θα προσφέρει πλέον ανανεώσεις για της εμπορικές συμβάσεις υποστήριξης Premier και από την 1η Ιουλίου 2024, η Microsoft δεν θα προσφέρει πλέον ανανεώσεις για συμβάσεις Υποστήριξης Premier του δημοσίου τομέα. Για λεπτομέρειες και οποιοσδήποτε ενημερώσεις, δείτε το <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Τα σχέδια της Microsoft σχετικά με το τέλος πώλησης της Υποστήριξης Premier υπόκεινται σε αλλαγή κατά την αποκλειστική διακριτική ευχέρεια της Microsoft.
- **Αλλαγή ή λήξη των υπηρεσιών υποστήριξης:** Κατά τη διάρκεια της ισχύουσας Παραγγελίας Εργασίας, η Microsoft ενδέχεται να κάνει διαθέσιμη νέα μεταγενέστερη υπηρεσία Υποστήριξης. Σε περίπτωση που η Microsoft αποφασίσει, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, ότι δεν θα συνεχίσει να παρέχει τις υπηρεσίες Υποστήριξης που έχετε αγοράσει με την ισχύουσα Παραγγελία Εργασίας, η Microsoft διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών Υποστήριξης, με ισχύ από την τρέχουσα ημερομηνία λήξης της Υποστήριξης ή/και την ετήσια ημερομηνία ανανέωσης της Υποστήριξης. Η Microsoft θα παρέχει τουλάχιστον 90 ημέρες γραπτή ειδοποίηση σχετικά με οποιαδήποτε τέτοια διακοπή, εκτός αν αυτό απαγορεύεται από το ισχύον δίκαιο. Επιπλέον, η Microsoft θα προβεί σε οποιοδήποτε προσφορές υπηρεσιών Υποστήριξης διαδόχου που διατίθενται σε εσάς πριν από οποιαδήποτε διακοπή της στις τότε τρέχουσες τιμές και με τους τότε τρέχοντες όρους της Microsoft για τέτοιες μεταγενέστερες υπηρεσίες Υποστήριξης. Με την ειδοποίηση για μια τέτοια διακοπή, μπορείτε να διακόψετε τις τρέχουσες υπηρεσίες Υποστήριξης, όπως ορίζεται στη Σύμβαση ή με πρότερη έγγραφη κοινοποίηση 30 ημερών.
  - Όλες οι υπηρεσίες παρέχονται απομακρυσμένα στις τοποθεσίες σας στη χώρα που αναγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας σας, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά εγγράφως. Εάν εντοπιστούν τοποθεσίες σε περισσότερες από μία χώρες, λαμβάνετε υπηρεσίες από έναν καθορισμένο υπεύθυνο παροχής υπηρεσιών σε Παγκόσμιο Επίπεδο στις οποίες ενδέχεται να περιλαμβάνεται ένας πόρος Υπηρεσιών σε κάθε τοποθεσία υπηρεσιών σε παγκόσμιο επίπεδο. Η Παραγγελία Εργασίας περιγράφει τις υπηρεσίες που θα παρέχονται σε καθεμία από τις καθορισμένες σας τοποθεσίες υποστήριξης σε παγκόσμιο επίπεδο.
  - Οι απομακρυσμένες υπηρεσίες αλληλεπιδραστικής επίλυσης προβλημάτων 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 γενικώς διαθέσιμων προϊόντων λογισμικού και Υπηρεσιών Online της Microsoft που έχουν κυκλοφορήσει στο εμπόριο 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 Υπηρεσιών ή εάν εξαιρούνται ρητά στην διαδικτυακή τοποθεσία Premier Online της Microsoft, στη διεύθυνση <http://premier.microsoft.com>. Η μη σχετιζόμενη με την ασφάλεια υποστήριξη άμεσων επιδιορθώσεων δεν είναι διαθέσιμη για προϊόντα της Microsoft που έχουν εισέλθει

στη Φάση Εκτεταμένης Υποστήριξης, όπως ορίζεται στη διεύθυνση <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

- 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.
- Όταν προσθέτετε επιπλέον υπηρεσίες στο πακέτο υποστήριξης που διαθέτετε μέσω αγοράς, μετατροπής περιστατικών Πλεονεκτημάτων Εξασφάλισης Αναβάθμισης Λογισμικού, ενδέχεται να απαιτήσουμε να συμπεριλάβετε ένα αντίστοιχο επίπεδο διαχείρισης παροχής υπηρεσιών με στόχο τη διευκόλυνση της παροχής.
- Εάν παραγγείλατε έναν τύπο υπηρεσίας και επιθυμείτε να τον ανταλλάξετε με κάποιον άλλο τύπο, μπορείτε να εφαρμόσετε ισότιμη αξία σε μια εναλλακτική υπηρεσία, στις περιοχές όπου διατίθενται και κατόπιν συμφωνίας με τον υπεύθυνο παροχής υπηρεσιών σας.
- Τα Περιστατικά Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων 24x7 των πλεονεκτημάτων Εξασφάλισης Αναβάθμισης Λογισμικού (Περιστατικά SA PRS ή "SAB") μπορούν να μετατραπούν μόνο σε ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων ή σε Υποστήριξη Τρίτου Επιπέδου. Ενδέχεται να είναι διαθέσιμες επιπλέον υπηρεσίες στην περιοχή σας, επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο παροχής υπηρεσιών σας για λεπτομέρειες. 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 περιστατικών Εξασφάλισης Αναβάθμισης Λογισμικού υποβάλετε προς οποιαδήποτε μετατροπή σε κατάλληλες υπηρεσίες υποστήριξης Premier, 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 το ωράριο της Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων 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. Επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο 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.
- Δεν επιτρέπεται η παροχή των υπηρεσιών στους πελάτες σας αν δεν έχετε αγοράσει Υποστήριξη Premier για Συνεργάτες και συνάψει *Παράρτημα Υποστήριξης Premier της Microsoft - Υπεργολαβία Συνεργάτη*.
- Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες οι επιτόπιες επισκέψεις συμφωνούνται αμοιβαία και δεν είναι προπληρωμένες, θα σας τιμολογήσουμε για εύλογες δαπάνες μετακινήσεων και διαμονής ή, κατόπιν αίτησής σας, θα αφαιρούμε έναν ισοδύναμο αριθμό ωρών Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων για την κάλυψη των δαπανών.
- Οποιοσδήποτε αγορασμένες 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.

Επιπλέον Προϋποθέσεις και Υποθέσεις ενδέχεται να ορίζονται σε Σχετικά Παραρτήματα.

## 4.9 Οι δικές σας υποχρεώσεις

Η βελτιστοποίηση των πλεονεκτημάτων της Υποστήριξης Premier 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 καθορίσετε κατονομασμένους συνδέσμους στην Παραγγελία Εργασίας σας, ένας από τους οποίους θα είναι γνωστός ως Υπεύθυνος Υποστήριξης Πελάτη (CSM). Ο CSM ευθύνεται για την καθοδήγηση της ομάδας σας και για τη διαχείριση όλων των δραστηριοτήτων υποστήριξης και των εσωτερικών διαδικασιών σας για την υποβολή αιτήσεων υπηρεσιών υποστήριξης σε εμάς. Σε κάθε σύνδεσμο παρέχεται ένας μεμονωμένος αριθμός λογαριασμού για πρόσβαση στην διαδικτυακή τοποθεσία Premier Online της Microsoft, υποβολή ζητημάτων υποστήριξης και πρόσβαση στην ομάδα παροχής υπηρεσιών της Microsoft. Οι διαχειριστές των Υπηρεσιών Online σας μπορεί, επίσης, να έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν αιτήματα υποστήριξης Υπηρεσιών Online μέσω των σχετικών πυλών υποστήριξης Υπηρεσιών Online. Εκτός από τους καθορισμένους συνδέσμους, μπορείτε επίσης να προσδιορίσετε δύο τύπους συνδέσμων ομάδας ως εξής:
  - Ένας τύπος συνδέσμου λαμβάνει ένα αναγνωριστικό κοινόχρηστου λογαριασμού (shared account ID) το οποίο παρέχει πρόσβαση στην διαδικτυακή τοποθεσία Premier Online της Microsoft για πληροφορίες και τη δυνατότητα υποβολής αιτήσεων υποστήριξης.
  - Ένας τύπος συνδέσμου λαμβάνει ένα αναγνωριστικό κοινόχρηστου λογαριασμού (shared account ID) το οποίο παρέχει πρόσβαση στην διαδικτυακή τοποθεσία Premier Online της Microsoft μόνο για περιεχόμενο πληροφοριών.
- 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. Αυτά τα άτομα 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.
- 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.
- Ενδέχεται να σας ζητηθεί να πραγματοποιήσετε δραστηριότητες καθορισμού και επίλυσης προβλημάτων, κατόπιν δικού μας αιτήματος. 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.
- 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 υπεύθυνο παροχής υπηρεσιών σας να εκπληρώσετε άλλες υποχρεώσεις, ειδικές για τις υπηρεσίες που αγοράσατε.
- Υποβάλετε αιτήσεις για προληπτικές υπηρεσίες μαζί με τυχόν απαραίτητα/ισχύοντα δεδομένα το αργότερο έως 60 ημέρες πριν από την ημερομηνία λήξης της σχετικής Παραγγελίας Εργασίας.
- Συμφωνείτε να παρέχετε στην ομάδα παροχής υπηρεσιών μας (η οποία είναι υποχρεωμένη να βρίσκεται επιτόπου) εύλογη πρόσβαση μέσω τηλεφώνου και Internet υψηλής ταχύτητας, καθώς και πρόσβαση στα εσωτερικά συστήματα και τα διαγνωστικά εργαλεία σας.

© 2021 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.