

# Περιγραφή Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft (USSD)

Ιούλιος 2021

# Περιεχόμενα

1	Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο.....	3
2	Υπηρεσίες υποστήριξης.....	4
	<b>2.1 Τρόπος αγοράς.....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 Περιγραφή υπηρεσιών .....</b>	<b>5</b>
	2.2.1 Προληπτικές υπηρεσίες.....	5
	2.2.2 Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων .....	11
	2.2.3 Διαχείριση παροχής υπηρεσιών .....	15
	<b>2.3 Βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις.....</b>	<b>17</b>
	2.3.1 Καθορισμένη μελέτη υποστήριξης.....	17
	2.3.2 Ταχεία ανταπόκριση .....	18
	2.3.3 Διαχείριση συμβάντων Azure.....	19
	2.3.4 Office 365 Engineering Direct .....	21
	2.3.5 Υποστήριξη για προγραμματιστές.....	21
	2.3.6 Υποστήριξη ζωτικής σημασίας.....	22
	<b>2.4 Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών .....</b>	<b>22</b>
	Επισκόπηση Υπηρεσιών Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών.....	22
	Τρόπος αγοράς .....	22
	Όροι και προϋποθέσεις Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών .....	23
3	Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις .....	24
4	Οι δικές σας υποχρεώσεις .....	27

# 1 Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο

Η Περιγραφή Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft σας παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης 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 Enterprise της Microsoft (υπηρεσίες υποστήριξης) είναι ένα σύνολο υπηρεσιών ολοκληρωμένης υποστήριξης για Επιχειρήσεις που συμβάλλουν στην επιτάχυνση της πορείας σας προς τη χρήση του cloud, τη βελτιστοποίηση των λύσεων IT που διαθέτετε 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 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, με πρόσθετες υπηρεσίες και βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις διαθέσιμες προς αγορά στο πλαίσιο μιας υφιστάμενης σύμβασης Βασικού Πακέτου που παρατίθεται στην Παραγγελία Εργασίας Υπηρεσιών Enterprise, όπως περιγράφεται παρακάτω.

Στοιχείο	Περιγραφή
Βασικό πακέτο	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. Ένα μέρος του Βασικού Πακέτου σας περιλαμβάνει την Επιτρεπόμενη Ευελιξία* που χρησιμοποιείται για την προσθήκη προληπτικών υπηρεσιών (επισημαίνονται με "+"), βελτιωμένων υπηρεσιών και υπηρεσιών λύσεων ή/και Προσαρμοσμένων Προληπτικών υπηρεσιών στο Βασικό Πακέτο σας. Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο Βασικό Πακέτο αναπαριστώνται με ένα "✓" σε ολόκληρη την παρούσα ενότητα.
Πρόσθετες υπηρεσίες	Διατίθενται πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης για προσθήκη στο Βασικό Πακέτο σας κατά τη διάρκεια ισχύος της Παραγγελίας Εργασίας σας και 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).

---

\*Η Επιτρεπόμενη Ευελιξία είναι ένα ευέλικτο ποσοστό της τιμής τιμοκαταλόγου του Βασικού Πακέτου σας που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αγορά Προληπτικών Υπηρεσιών, βελτιωμένων υπηρεσιών και λύσεων, Προληπτικών Πιστώσεων ή Προσαρμοσμένων Προληπτικών Υπηρεσιών κατά την αγορά των υπηρεσιών. Ο αντιπρόσωπος της Microsoft θα παρέχει το ποσοστό της τιμής τιμοκαταλόγου του Βασικού Πακέτου σας που είναι διαθέσιμο προς χρήση ως Επιτρεπόμενη Ευελιξία. Για την κατανομή της Επιτρεπόμενης Ευελιξίας σας ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- Έως και το 20% της Επιτρεπόμενης Ευελιξίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αγορά Προληπτικών Πιστώσεων ή Προσαρμοσμένων Προληπτικών Υπηρεσιών.
- Η Επιτρεπόμενη Ευελιξία δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για υπηρεσίες Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών, όπως αυτές ορίζονται στο παρόν.
- Οι βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις που αγοράζονται με την Επιτρεπόμενη Ευελιξία χάνονται εάν δεν χρησιμοποιηθούν κατά τη διάρκεια της ισχύος της σχετικής Παραγγελίας Εργασίας.
- Θα πρέπει να κατανεμηθεί ολόκληρη η Επιτρεπόμενη Ευελιξία έως το χρονικό σημείο της εκτέλεσης της σύμβασης, διαφορετικά θα χαθεί.

## 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.

### 2.2.1 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.

### 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.

Τύποι υπηρεσιών σχεδιασμού	Σχεδιασμός
<b>Επαλήθευση ιδέας</b>	+

+ - 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

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.

Τύποι υπηρεσιών υλοποίησης	Σχεδιασμός
<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

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.

Τύποι υπηρεσιών συντήρησης	Σχεδιασμός
<b>Αξιολόγηση κατ' απαίτηση</b>	✓
<b>Πρόγραμμα αξιολόγησης</b>	+
<b>Αξιολόγηση εκτός σύνδεσης</b>	+

Τύποι υπηρεσιών συντήρησης	Σχεδιασμός
<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

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.

Τύποι υπηρεσιών βελτιστοποίησης	Σχεδιασμός
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 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.

**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.

## Υπηρεσίες εκπαίδευσης

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

Τύποι εκπαιδευτικών υπηρεσιών	Σχεδιασμός
<b>Εκπαίδευση κατ' απαίτηση</b>	✓
<b>Μεταδόσεις μέσω Web</b>	✓
<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 μαγνητοσκοπήηση των τεχνικών σεμιναρίων χωρίς ρητή έγγραφη άδεια από τη Microsoft.

**Πρόσθετες προληπτικές υπηρεσίες**

Τύποι πρόσθετων προληπτικών υπηρεσιών	Σχεδιασμός
<b>Προσαρμοσμένες προληπτικές υπηρεσίες (υπηρεσίες συντήρησης, βελτιστοποίησης και εκπαίδευσης)</b>	+
<b>Σύμβουλος υποστήριξης τεχνολογίας</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.

Άλλος προληπτικός	Σχεδιασμός
<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.

## 2.2.2 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.

Τύποι υπηρεσιών επίλυσης προβλημάτων	
Συμβουλευτική υποστήριξη	✓
Υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων	✓
Διαχείριση Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων	✓
Εκτεταμένη υποστήριξη άμεσων επιδιορθώσεων	✓
Επιτόπια υποστήριξη	+
Ανάλυση βασικής αιτίας	+
Πρόσθετη Διαχείριση Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων	+
Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφάλειας	+

✓ - 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, μηνύματος σφάλματος ή μιας λειτουργικότητας 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.

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.

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>Χρειάζεται άμεση αντιμετώπιση</p>	<p>Στοιχεία Azure<sup>1</sup> - Ανταπόκριση 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>Άμεση κλιμάκωση στις ομάδες Προϊόντων της Microsoft</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 web</p>
<p><b>Σοβαρότητα A</b></p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο:</p> <p>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 web</p>
<p><b>Σοβαρότητα B</b></p> <p>Μέτριος αντίκτυπος στην επιχείρηση:</p>	<p>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε δύο ώρες ή λιγότερο χρόνο</p>	<p>Διάθεση των κατάλληλων πόρων για την πλαισίωση</p>

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
Μέτρια απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών, αλλά η εργασία μπορεί να συνεχιστεί εύλογα με μειωμένη απόδοση Χρειάζεται προσοχή εντός δύο εργάσιμων ωρών <sup>4</sup>	Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες <sup>4</sup>	των προσπαθειών της Microsoft Πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή web
<b>Σοβαρότητα Γ</b> Μικρός αντίκτυπος στην επιχείρηση: Ουσιαστική λειτουργία με μικρές ή καθόλου δυσχέρειες στις υπηρεσίες Χρειάζεται προσοχή εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών <sup>4</sup>	Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε τέσσερις ώρες ή λιγότερο χρόνο Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες <sup>4</sup>	Ακριβή στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου της υπόθεσης Ανταπόκριση εντός 24 ωρών Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή web

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

<sup>2</sup> Οι πόροι κρίσιμων καταστάσεων είναι άτομα που 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 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.

**Διαχείριση Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων:** Η Διαχείριση Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων παρέχει επίβλεψη των περιστατικών υποστήριξης, προκειμένου να διασφαλιστεί η έγκαιρη επίλυση και η υψηλής ποιότητας παροχή υποστήριξης. Η Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών θα χρησιμοποιηθεί για τη Διαχείριση Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων όλων των αιτημάτων υποστήριξης.

Σύμφωνα με τους παραπάνω πίνακες Ανταπόκρισης Περιστατικού, για περιστατικά Σοβαρότητας Β και Γ, η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μετά από αίτημα του πελάτη κατά τη διάρκεια εργάσιμων ωρών στον πόρο της Microsoft ο οποίος μπορεί επίσης να παρέχει ενημερώσεις κλιμάκωσης, όταν ζητηθεί. Για περιστατικά Σοβαρότητας 1, εκτελείται αυτόματα μια διαδικασία βελτιωμένης κλιμάκωσης. 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 κάλυψη σε μη εργάσιμες ώρες, μπορείτε να αγοράσετε Πρόσθετες Ώρες Διαχείρισης Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων.

**Εκτεταμένη Υποστήριξη Άμεσων Επιδιορθώσεων:** Η Εκτεταμένη υποστήριξη άμεσων επιδιορθώσεων σας επιτρέπει να ζητάτε άμεσες επιδιορθώσεις που δεν αφορούν την ασφάλεια, για επιλεγμένο λογισμικό της Microsoft το οποίο έχει εισέλθει στη Φάση Εκτεταμένης Υποστήριξης του Σταθερού Κύκλου Διάρκειας, όπως ορίζεται στην Πολιτική στη διεύθυνση <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Προσπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες:

- Η διαθεσιμότητα της Εκτεταμένης υποστήριξης άμεσων επιδιορθώσεων περιορίζεται στα παρακάτω προϊόντα/οικογένειες προϊόντων:
  - Εφαρμογές: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - Διακομιστής: Exchange Server, SQL Server, Κέντρο συστήματος (με εξαίρεση το Πρόγραμμα Διαχείρισης Παραμέτρων), διακομιστής Windows
  - Συστήματα: Υπολογιστής-πελάτης των Windows, Ενσωματωμένα Λειτουργικά Συστήματα των Windows
- Για τις πιο τρέχουσες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα άμεσης επιδιόρθωσης που δεν αφορά στην ασφάλεια για συγκεκριμένες εκδόσεις προϊόντων, δείτε τις σημειώσεις του κύκλου ζωής του προϊόντος εδώ.
- Παρότι καταβάλλουμε εμπορικά εύλογες προσπάθειες ανταπόκρισης στις αιτήσεις σας για άμεσες επιδιορθώσεις που δεν αφορούν την ασφάλεια, αναγνωρίζετε ότι ενδέχεται να υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες δεν είναι δυνατή η δημιουργία ή η παροχή άμεσων επιδιορθώσεων.
- Οι άμεσες επιδιορθώσεις έχουν σχεδιαστεί για την αντιμετώπιση του συγκεκριμένου προβλήματός σας και δεν έχουν υποβληθεί σε δοκιμές παλινδρόμησης.
- Δεν επιτρέπεται η διανομή άμεσων επιδιορθώσεων σε μη συγγενή τρίτα μέρη χωρίς την έγγραφη συγκατάθεσή μας.
- Οι χρόνοι παράδοσης άμεσων επιδιορθώσεων για εκδόσεις σε γλώσσες εκτός της αγγλικής ενδέχεται να διαφέρουν και ενδέχεται να ισχύουν χρεώσεις τοπικής προσαρμογής.
- Δεν παρέχουμε πρόσθετες δυνατότητες, λειτουργίες, ενημερώσεις ή αλλαγές στη σχεδίαση. Θα αντιμετωπίσουμε μόνο προβλήματα που αφορούν ένα επιλεγμένο προϊόν, τα οποία προκαλούν σε αυτό σφάλμα απώλεια δεδομένων ή ουσιώδη απόκλιση από την άλλως τεκμηριωμένη λειτουργικότητα του προϊόντος.

**Επιτόπια Υποστήριξη:** Η Επιτόπια υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων παρέχει βοήθεια στην τοποθεσία σας. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται με την επιφύλαξη της διαθεσιμότητας πόρων της Microsoft.

**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 τη διάρκεια των εργασιμων ωρών 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.

**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.

### 2.2.3 Διαχείριση παροχής υπηρεσιών

Η Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών (SDM) περιλαμβάνεται στις υπηρεσίες υποστήριξης σας, εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά στο παρόν ή στην Παραγγελία Εργασίας σας. Μπορούν να προστεθούν πρόσθετες υπηρεσίες διαχείρισης παροχής κατά την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών ή βελτιωμένων υπηρεσιών και λύσεων.

Η υπηρεσίες SDM παρέχονται ψηφιακά και από έναν καθορισμένο διαχειριστή επιτυχίας πελατών του λογαριασμού. Αυτός ο κατονομασμένος πόρος ενδέχεται να λειτουργεί είτε από απόσταση είτε επιτόπου στην τοποθεσία σας.

#### Αντικείμενο διαχείρισης παροχής υπηρεσιών

Διατίθενται οι εξής υπηρεσίες SDM:

Τύποι υπηρεσίας διαχείρισης παροχής υπηρεσιών	Σχεδιασμός
<b>Ενεργοποίηση οργανισμού πελάτη</b>	✓
<b>Οδηγίες για τις ενημερώσεις ασφαλείας, υπηρεσιών και προϊόντων της Microsoft</b>	✓
<b>Διαχείριση και ανάπτυξη προγραμμάτων</b>	✓
<b>Ένταξη ενοποιημένης υποστήριξης Enterprise</b>	✓
<b>Πρόγραμμα επιτυχίας Υπηρεσιών Cloud</b>	+
<b>Διαχειριστής προγραμματιστής επιτυχίας πελατών του λογαριασμού</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Διαχείριση σχέσεων Executive</b>	✓
<b>Πρόσθετη διαχείριση παροχής υπηρεσιών</b>	+

Τύποι υπηρεσίας διαχείρισης παροχής υπηρεσιών	Σχεδιασμός
<b>Διαχείριση επιτόπιας παροχής υπηρεσιών</b>	+

- ✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού Πακέτου σας.
- + - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.
- ✓<sup>1</sup> - Πρόσθετες υπηρεσίες που μπορεί να παρέχονται από τη Microsoft.

**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. 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 εισοδό 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 αποκόμιση αξίας από τις υπηρεσίες cloud της Microsoft.

**Διαχειριστής προγραμματιστής επιτυχίας πελατών του λογαριασμού:** Ένας πόρος υποστήριξης της Microsoft εστιασμένος στην ανάπτυξη, που θα παρέχει στρατηγικές συμβουλές και καθοδήγηση για την επιτάχυνση της καινοτομίας και θα δίνει ώθηση στην αποδοτικότητα σε ολόκληρο τον κύκλο ζωής της ανάπτυξης λογισμικού. Αυτοί οι περιορισμένοι πόροι μπορούν να αναθέτονται από τη Microsoft εφόσον το επιτρέπουν οι συνθήκες.

**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.

## 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	Σχεδιασμός
<b>Καθορισμένη Μελέτη Υποστήριξης</b>	+
<b>Ταχεία Ανταπόκριση</b>	+
<b>Διαχείριση Συμβάντων Azure</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Προηγμένη για προγραμματιστές</b>	+ <sup>1</sup>
<b>Υποστήριξη ζωτικής σημασίας</b>	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

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

### 2.3.1 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. Σε αυτές τις προσφορές είναι ενσωματωμένες 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
- 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 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**

- Για να λάβετε υποστήριξη για τις υπηρεσίες σας DSE, πρέπει να διαθέτετε ισχύουσα σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft. Αν η σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft λήξει ή καταγγελθεί, η υπηρεσία DSE θα καταγγελθεί την ίδια ημερομηνία.
- 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.
- Η παροχή υπηρεσιών DSE γίνεται σε μία τοποθεσία υποστήριξης, στην καθορισμένη τοποθεσία υποστήριξης που ορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

### **2.3.2 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. 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 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. Η Ταχεία ανταπόκριση δεν καλύπτει τις Υπηρεσίες Πολυμέσων Azure, το Azure Stack, το Azure StorSimple, το GitHub AE, τις Υπηρεσίες Επικοινωνιών Azure ή τη Διαχείριση Τιμολόγησης & Συνδρομών.

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

Σοβαρότητα και κατάσταση της Ταχείας ανταπόκρισης	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 παράχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, προκειμένου να μας επιτρέψετε να συνεχίσουμε τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος

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

### 2.3.3 Διαχείριση συμβάντων Azure

Η Διαχείριση Συμβάντων Azure ("AEM") της Microsoft παρέχει βελτιωμένη υποστήριξη πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από κρίσιμα συμβάντα του πελάτη ("Συμβάν"). Ένα κρίσιμο συμβάν ορίζεται ως μια

περίοδος μεγάλου επιχειρηματικού αντικτύπου 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 διαχειριστή επιτυχίας πελατών του λογαριασμού σας τουλάχιστον 8 εβδομάδες πριν από το συμβάν.

Το AEM υποστηρίζει συμβάντα που χρησιμοποιούν τις βασικές υπηρεσίες Microsoft Azure. Οι λεπτομέρειες της λύσης και των υπηρεσιών Azure που χρησιμοποιεί πρέπει να κοινοποιούνται στην ομάδα του AEM εγκαίρως πριν από το συμβάν, αλλά όχι αργότερα από, ως βοήθεια για την αξιολόγηση.

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

- Θα απόκτα πρόσβαση στη λύση σας και θα εξοικειώνεται με αυτήν
- Θα αναγνωρίζει πιθανά ζητήματα και κινδύνους που επηρεάζουν το χρόνο διαθεσιμότητας και τη σταθερότητα
- Θα προσδιορίζει τα επιθυμητά αποτελέσματα από την άποψη της προσαρμοστικότητας
- Θα αναπτύσσει και θα διατηρεί το πρόγραμμα παροχής υπηρεσιών για τη λύση

Η ομάδα υποστήριξης του AEM θα παρέχει μια λίστα των συνιστώμενων και απαιτούμενων ενεργειών για τη διόρθωση τυχόν προβλημάτων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη διαθεσιμότητα ή την απόδοση της λύσης της ημέρα του συμβάντος.

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.

Μπορείτε να ζητήσετε Υποστήριξη Επίλυσης Προβλημάτων για τη λύση δύο εβδομάδες πριν από το συμβάν, κατά τη διάρκεια του συμβάντος και μία εβδομάδα μετά το συμβάν\*.

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>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 15 λεπτά ή λιγότερο χρόνο και άμεση κλιμάκωση εντός της Microsoft στις ομάδες εργασιών υπηρεσιών cloud για οποιεσδήποτε υπηρεσίες Microsoft Azure<sup>2</sup></p> <p>Ορισμός υπευθύνου κρίσιμων καταστάσεων εντός 30 λεπτών ή λιγότερο.</p> <p>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7<sup>1</sup></p>	<p>Για τις υπηρεσίες Azure, τα αιτήματα υποστήριξης περιστατικών θα πρέπει να στέλνονται διαδικτυακά μέσω της πύλης Microsoft Azure, χρησιμοποιώντας ένας προκαθορισμένο πρότυπο που καθορίζεται από τον διαχειριστή επιτυχίας πελατών του λογαριασμού σας</p>

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<p><b>Σοβαρότητα Α</b></p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησής υποβαθμισμένο:</p> <p>Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</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 υποστηρίξουν 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>

<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 ΑΕΜ είναι διαθέσιμες μόνο στα Αγγλικά

\*Μια Υποστήριξη Επίλυσης Προβλημάτων που έχει υποβληθεί πριν και μετά το συμβάν θα αντιμετωπίζεται ως Σοβαρότητας Β.

Μετά το συμβάν, μπορείτε να ζητήσετε μια ανάλυση βασικής αιτίας για όλα τα περιστατικά Σοβαρότητας 1 και Σοβαρότητας Α για τη λύση σας. Όπου αυτό είναι δυνατό, θα παρέχουμε συστάσεις για το πώς μπορούν να αποφευχθούν στο μέλλον τα προβλήματα.

### 2.3.4 Office 365 Engineering Direct

Το 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 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.

### 2.3.5 Υποστήριξη για προγραμματιστές

Η Υποστήριξη για προγραμματιστές παρέχει τεχνική υποστήριξη βασισμένη στην εις βάθος τεχνική γνώση και γνώση 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. Στο πλαίσιο της σύμβασης υποστήριξης, μπορείτε να αγοράσετε τις παρακάτω λύσεις για προγραμματιστές:

**Προηγμένη για προγραμματιστές:** Η Προηγμένη υποστήριξη για προγραμματιστές παρέχει ολοκληρωμένη υποστήριξη σε όλο το φάσμα του κύκλου ζωής της ανάπτυξης, 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.

### 2.3.6 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.

## 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 USSD 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;

- **Επιτόπια Υποστήριξη:** Οι Προ-αγορασμένες υπηρεσίες επιτόπιας υποστήριξης θα είναι διαθέσιμες στις Τοποθεσίες Υποστήριξης που ορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας, εκτός από τις Εξαιρούμενες Χώρες.
  - Κατά τη διάρκεια μιας κατάστασης υποστήριξης επίλυσης προβλημάτων "Σοβαρότητας 1", οι προ-αγορασμένοι πόροι επιτόπιας υποστήριξης μπορούν να αποστέλλονται σε καθορισμένες και μη καθορισμένες Τοποθεσίες Υποστήριξης.
- **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.
  - **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 "+") έχουν ως εξής:

- **Προληπτικές Υπηρεσίες**
  - 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.
- Όλες οι άλλες 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 οποιουδήποτε 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.

## 3 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 γενικώς διαθέσιμων προϊόντων λογισμικού και Υπηρεσιών Online της Microsoft που έχουν κυκλοφορήσει στο εμπόριο και τις οποίες έχετε αγοράσει βάσει των δηλωμένων εγγραφών αδειών χρήσης και συμφωνιών ή/και του αναγνωριστικού του λογαριασμού χρέωσης 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 προηγουμένως 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, μπορείτε να εφαρμόσετε ισότιμη αξία σε μια εναλλακτική υπηρεσία, στις περιοχές όπου διατίθεται αυτή και κατόπιν συμφωνίας με τον πόρο παροχής υπηρεσιών.

- 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 Καθορισμένης Μελέτης Υποστήριξης (DSE) 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](https://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.
- Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες συμφωνούνται αμοιβαία επιτόπιες επισκέψεις που δεν είναι προπληρωμένες, θα σας χρεώσουμε για εύλογες δαπάνες μετακίνησης και διαμονής.
- Οι 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.
- **Πολιτική αποδεκτής χρήσης** - Ο πελάτης δεν πρέπει (και δεν έχει την άδεια) να χρησιμοποιεί τα Παραδοτέα Υπηρεσιών:

- με τρόπο που απαγορεύεται από νόμους, κανονισμούς, κυβερνητική εντολή ή δικαστική απόφαση;
- για να παραβιάσει δικαιώματα τρίτων ή
- σε οποιαδήποτε εφαρμογή ή κατάσταση στην οποία η χρήση των Παραδοτέων Υπηρεσιών θα μπορούσε να οδηγήσει σε θανάσιμο ή σοβαρό τραυματισμό κάποιου ατόμου ή σε πρόκληση σοβαρών υλικών ή περιβαλλοντικών ζημιών, παρά μόνο σε συμφωνία με την ενότητα Χρήση Υψηλού Κινδύνου παρακάτω.

### **Χρήση Υψηλού Κινδύνου**

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** Οι σύγχρονες τεχνολογίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν με νέους και πρωτοποριακούς τρόπους και ο Πελάτης θα πρέπει να αναλογίζεται αν είναι ασφαλής η συγκεκριμένη χρήση αυτών των τεχνολογιών. Τα Παραδοτέα Υπηρεσιών δεν έχουν σχεδιαστεί και δεν προορίζονται για την υποστήριξη οποιασδήποτε χρήσης κατά την οποία μια διακοπή υπηρεσίας, ένα ελάττωμα, ένα σφάλμα ή άλλη αστοχία ενός Παραδοτέου Υπηρεσίας θα μπορούσε να οδηγήσει σε θάνατο ή σοβαρό τραυματισμό οποιουδήποτε ατόμου ή σε ζημιές στο περιβάλλον (συλλογικά, "Χρήση Υψηλού Κινδύνου"). Κατά συνέπεια, ο Πελάτης θα πρέπει να σχεδιάζει και να εφαρμόζει τέτοια Παραδοτέα Υπηρεσιών, που σε περίπτωση μιας διακοπής, ενός ελαττώματος, ενός σφάλματος ή άλλης αστοχίας του Παραδοτέου Υπηρεσίας, η ασφάλεια των ατόμων, των περιουσιακών στοιχείων και του περιβάλλοντος να μην μειώνεται κάτω από ένα εύλογο, κατάλληλο και νόμιμο επίπεδο τόσο γενικότερα όσο και για συγκεκριμένες βιομηχανίες. Η Χρήση Υψηλού Κινδύνου των Παραδοτέων Υπηρεσιών από τον πελάτη γίνεται με δική του ευθύνη. Ο Πελάτης συμφωνεί να υπερασπίζεται, να αποζημιώνει και να προφυλάσσει τη Microsoft από και έναντι όλων των ζημιών, εξόδων και νομικών εξόδων που σχετίζονται με τυχόν αξιώσεις που προκύπτουν από μια Χρήση Υψηλού Κινδύνου που σχετίζεται με Παραδοτέα Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων τυχόν αξιώσεων που βασίζονται σε αντικειμενική ευθύνη ή αμέλεια της Microsoft κατά τον σχεδιασμό ή την παροχή των Παραδοτέων Υπηρεσιών στον Πελάτη σύμφωνα με τις προδιαγραφές του Πελάτη. Η ανωτέρω υποχρέωση αποζημίωσης είναι επιπρόσθετη σε οποιαδήποτε τυχόν υποχρέωση υπεράσπισης που ορίζεται στη Συμφωνία Πελάτη και δεν υπόκειται σε οποιονδήποτε περιορισμό ή αποκλεισμό από την ευθύνη που περιέχεται στις εν λόγω συμφωνίες.

- Ενδέχεται να ορίζονται επιπλέον προαπαιτούμενα και παραδοχές στα συναφή Παραρτήματα.

## **4 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.
- Σε περίπτωση αγοράς υπηρεσιών Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών, θα απαιτηθεί να ορίσετε έναν κατονομασμένο διαχειριστή υπηρεσιών υποστήριξης για την Κεντρική

Τοποθεσία Υποστήριξής σας, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την καθοδήγηση της τοπικής ομάδας σας και τη διαχείριση όλων των τοπικών δραστηριοτήτων υποστήριξης και των εσωτερικών διεργασιών σας, για την υποβολή αιτημάτων περιστατικών υποστήριξης σε εμάς. Επίσης ενδέχεται να σας ζητηθεί να ορίσετε έναν συγκεκριμένο διαχειριστή υπηρεσιών υποστήριξης σε άλλες Τοποθεσίες Υποστήριξης.

- 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.
- 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.
- Υποβάλετε αιτήσεις για προληπτικές υπηρεσίες και βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις μαζί με τυχόν απαραίτητα ή 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 διαδικτύου 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.