

Περιγραφή Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft (USSD)

Ιούλιος 2023

Περιεχόμενα

1	Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο	3
2	Υπηρεσίες υποστήριξης	4
	2.1 Τρόπος αγοράς	4
	2.2 Περιγραφή υπηρεσιών	5
	Προληπτικές υπηρεσίες	5
	Υπηρεσίες σχεδιασμού	6
	Υπηρεσίες επανενεργοποίησης	11
	Διαχείριση παροχής υπηρεσιών	14
	2.3 Βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις	16
	Ενισχυμένη Καθορισμένη Μηχανική	17
	Ενοποιημένη βελτιωμένη ανταπόκριση	20
	Ταχεία ανταπόκριση	22
	Διαχείριση συμβάντων Azure	24
	Office 365 Engineering Direct	26
	Υποστήριξη για προγραμματιστές	26
	GitHub Engineering Direct	26
	Υποστήριξη ζωτικής σημασίας	26
	Azure Engineering Direct	27
	Βελτιωμένες λύσεις κυβερνοασφάλειας	27
	2.4 Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών	32
	Επισκόπηση Υπηρεσιών Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών	32
	Τρόπος αγοράς	32
	Όροι και προϋποθέσεις Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών	34
	2.5 Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις	34
	2.6 Οι δικές σας υποχρεώσεις	36

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 επανενεργοποίησης 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, συμπεριλαμβανομένων Προληπτικών Υπηρεσιών, 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% ή 50.000 \$, οποιοδήποτε είναι υψηλότερο, από την Επιτρεπόμενη Ευελιξία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αγορά Προληπτικών Πιστώσεων ή Προσαρμοσμένων Προληπτικών Υπηρεσιών.
- Η Επιτρεπόμενη Ευελιξία κατανέμεται σε ετήσια βάση και όλες οι υπηρεσίες στις οποίες έχει εφαρμοστεί η Επιτρεπόμενη Ευελιξία πρέπει να χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της ισχύουσας ετήσιας περιόδου.
- Η Επιτρεπόμενη Ευελιξία δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για υπηρεσίες Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών, όπως αυτές ορίζονται στο παρόν.
- Εάν παραγγείλατε έναν τύπο υπηρεσίας με Flex Alliance και επιθυμείτε να τον ανταλλάξετε με κάποιον άλλο τύπο υπηρεσίας, μπορείτε να εφαρμόσετε ισότιμη αξία σε μια εναλλακτική υπηρεσία, στις περιοχές όπου διατίθεται αυτή και κατόπιν συμφωνίας με τον πόρο παροχής υπηρεσιών.
- 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.

Προληπτικές υπηρεσίες

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

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
Επαλήθευση ιδέας	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε

Επαλήθευση ιδέας: Μια εμπλοκή 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
Υπηρεσίες Προσθήκης Λογαριασμών	+

+ - 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
Αξιολόγηση κατ' απαίτηση	✓
Πρόγραμμα αξιολόγησης	+

Τύποι υπηρεσιών συντήρησης	Σχεδιασμός
Αξιολόγηση εκτός σύνδεσης	+
Προληπτική εποπτεία	+
Πρόγραμμα προληπτικών λειτουργιών (POP)	+
Πρόγραμμα αξιολόγησης κινδύνων και εύρυθμης λειτουργίας ως Υπηρεσία (RAP ως Υπηρεσία)	+

✓ - 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 οδηγιών επιτόπου, σε σύνδεση είτε κατ' απαίτηση.

Τύποι εκπαιδευτικών υπηρεσιών	Σχεδιασμός
Εκπαίδευση κατ' απαίτηση	✓
Μεταδόσεις μέσω Web	✓
Επεξηγηματικές ομιλίες	+
Τεχνικά σεμινάρια	+

✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού Πακέτου σας.

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

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

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

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

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

Πρόσθετες προληπτικές υπηρεσίες

Τύποι πρόσθετων προληπτικών υπηρεσιών	Σχεδιασμός
Προσαρμοσμένες προληπτικές υπηρεσίες (υπηρεσίες συντήρησης, βελτιστοποίησης και εκπαίδευσης)	+
Σύμβουλος υποστήριξης τεχνολογίας	+
Προληπτικός επιταχυντής	+
Καθορισμένη μηχανική	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

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

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

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

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

Άλλος προληπτικός	Σχεδιασμός
Προληπτικές πιστώσεις	+

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

Υπηρεσίες επανενεργοποίησης

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

Τύποι υπηρεσιών επανενεργοποίησης	
Συμβουλευτική υποστήριξη	✓
Υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων	✓
Διαχείριση Υποστήριξης Επανενεργοποίησης	✓
Ανάλυση βασικής αιτίας	+
Πρόσθετη Διαχείριση Υποστήριξης Επανενεργοποίησης	+

✓ - 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. Ο όρος «Πρώτη απάντηση κλήσης» ορίζεται ως η αρχική μη αυτοματοποιημένη επαφή μέσω τηλεφώνου ή email.

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

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

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<p>Σοβαρότητα 1</p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησής εκτός λειτουργίας:</p> <p>Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης.</p> <p>Χρειάζεται άμεση αντιμετώπιση</p>	<p>Στοιχεία Azure¹ - 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 καταστάσεων²</p> <p>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7)³</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)³</p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</p> <p>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου</p>
<p>Επίπεδο σοβαρότητας A</p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησής υποβαθμισμένο:</p>	<p>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε μία ώρα ή λιγότερο χρόνο</p> <p>Επίβλεψη κρίσιμης κατάστασης²</p>	<p>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7)³</p>

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών Χρειάζεται προσοχή εντός μίας ώρας	Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7) ²	Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου
Σοβαρότητα Β Μέτριος αντίκτυπος στην επιχείρηση: Μέτρια απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών, αλλά η εργασία μπορεί να συνεχιστεί εύλογα με μειωμένη απόδοση Χρειάζεται προσοχή εντός δύο εργάσιμων ωρών ⁴	Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε δύο ώρες ή λιγότερο χρόνο Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες ⁴	Διάθεση των κατάλληλων πόρων για την πλαισίωση των προσπαθειών της Microsoft Πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου
Σοβαρότητα C Μικρός αντίκτυπος στην επιχείρηση: Ουσιαστική λειτουργία με μικρές ή καθόλου δυσχέρειες στις υπηρεσίες Χρειάζεται προσοχή εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών ⁴	Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε τέσσερις ώρες ή λιγότερο χρόνο Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες ⁴	Ακριβή στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου της υπόθεσης Ανταπόκριση εντός 24 ωρών Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου

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

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

³ 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.

⁴ 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 Επανενεργοποίησης: Η Διαχείριση Υποστήριξης Επανενεργοποίησης 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 Επανενεργοποίησης 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 και περιστατικά A, εκκινείται και 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 Επανενεργοποίησης.

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 Επανενεργοποίησης: Μπορείτε να επιλέξετε να αγοράσετε πρόσθετες ώρες για την παροχή Διαχείρισης Υποστήριξης Επανενεργοποίησης. Αυτοί οι πόροι θα λειτουργούν απομακρυσμένα και θα παρέχουν την υπηρεσία κατά τη διάρκεια των εργάσιμων 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.

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
Ενεργοποίηση οργανισμού πελάτη	✓
Οδηγίες για τις ενημερώσεις ασφαλείας, υπηρεσιών και προϊόντων της Microsoft	✓
Διαχείριση και ανάπτυξη προγραμμάτων	✓
Ένταξη ενοποιημένης υποστήριξης Enterprise	✓

Τύποι υπηρεσίας διαχείρισης παροχής υπηρεσιών	Σχεδιασμός
Πρόγραμμα επιτυχίας Υπηρεσιών Cloud	+
Cloud Solution Architect Developer Advocate	✓ ¹
Διαχείριση σχέσεων Executive	✓
Πρόσθετη διαχείριση παροχής υπηρεσιών	+
Διαχείριση επιτόπιας παροχής υπηρεσιών	+

✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού Πακέτου σας.

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

✓¹ - 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 υπηρεσιών επανενεργοποίησης 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 είσοδό σας στην Ενοποιημένη Υποστήριξη, όπως η εισαγωγή και η προώθηση δυνατοτήτων αυτοεξυπηρέτησης στην ηλεκτρονική πύλη υποστήριξης, με στόχο τη διασφάλιση της έγκαιρης χρήσης των υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης.

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

Cloud Solution Architect Developer Advocate: 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. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται επίσης με την επιφύλαξη της διαθεσιμότητας πόρων της Microsoft. Αυτοί οι πόροι ενδέχεται να λειτουργούν είτε από απόσταση είτε επιτόπου στην τοποθεσία σας. Εάν παραδοθεί επί τόπου, θα ισχύουν οι παρακάτω περιορισμοί.

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
Ενισχυμένη Καθορισμένη Μηχανική	+
Ενοποιημένη βελτιωμένη ανταπόκριση	+
Ταχεία ανταπόκριση	+
Διαχείριση συμβάντων Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Υποστήριξη για προγραμματιστές	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+
Υποστήριξη ζωτικής σημασίας	+
Azure Engineering Direct	+
Υπηρεσίες υποστήριξης ασφάλειας στον κυβερνοχώρο	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

+¹ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε για έως περιορισμένη μέγιστη ποσότητα.

Ενισχυμένη Καθορισμένη Μηχανική

Ενισχυμένη Καθορισμένη Μηχανική (EDE): Μία προσαρμοσμένη υπηρεσία που παρέχει μια σε βάθος και συνεχή τεχνική εμπλοκή για πελάτες με πολύπλοκα σενάρια. Αυτή η προσφορά έχει στόχο να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα αποτελέσματα του πελάτη παρέχοντας έναν καθορισμένο μηχανικό που θα σχηματίσει βαθιά γνώση του περιβάλλοντος ή της λύσης του πελάτη και θα υποστηρίξει τους επιχειρηματικούς στόχους των πελατών, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, της βελτιστοποίησης του φόρτου εργασίας, της υιοθέτησης ή της δυνατότητας υποστήριξης. Μπορείτε να αγοράσετε υπηρεσίες EDE ως προκαθορισμένη προσφορά ή ως πακέτο προσαρμοσμένων ωρών που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την παροχή στοχευμένων προληπτικών υπηρεσιών.

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

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

Οι περιοχές εστίασης των υπηρεσιών EDE είναι οι εξής:

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

Ανεξάρτητα από τον τρόπο αγοράς των υπηρεσιών EDE, οι πόροι εκχωρούνται, ιεραρχούνται και ανατίθενται με βάση τη σύμβαση των συμβαλλομένων κατά τη διάρκεια της συνάντησης προετοιμασίας, η οποία τεκμηριώνεται στο πλαίσιο του σχεδίου παροχής υπηρεσιών. Ένας πελάτης Πολλαπλών Χωρών πρέπει να αναθέσει τις υπηρεσίες EDE σε μια τοποθεσία στη σύμβαση πριν από τον σχεδιασμό παροχής υπηρεσιών.

Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες

- Για να λάβετε υποστήριξη για τις υπηρεσίες σας EDE, πρέπει να διαθέτετε ισχύουσα σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft. Αν η σύμβαση υπηρεσιών

Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft λήξει ή καταγγελθεί, η υπηρεσία EDE θα καταγγελθεί την ίδια ημερομηνία.

- Οι υπηρεσίες EDE είναι διαθέσιμες κατά τη διάρκεια των κανονικών εργάσιμων ωρών (09:00 έως τις 17:30 Τοπική Χειμερινή Ώρα, εξαιρουμένων των επίσημων αργιών και των Σαββατοκύριακων).
- Οι υπηρεσίες EDE υποστηρίζουν τα συγκεκριμένα προϊόντα και τεχνολογίες της Microsoft που επιλέγονται από εσάς και αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Οι υπηρεσίες EDE παραδίδονται σε μία τοποθεσία υποστήριξης, στην καθορισμένη τοποθεσία υποστήριξης που ορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Οι υπηρεσίες EDE παρέχονται εξ αποστάσεως, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά εκ των προτέρων και γραπτώς. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες συμφωνούνται αμοιβαία επιτόπιες επισκέψεις που δεν είναι προπληρωμένες, θα σας χρεώσουμε για εύλογες δαπάνες μετακίνησης και διαμονής.

Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE): Μία βαθιά και διαρκής τεχνική δέσμευση που εστιάζει στην επιταχυνόμενη επίλυση περιστατικών υποστήριξης επανενεργοποίησης που ευθυγραμμίζονται με τα συγκεκριμένα προϊόντα της Microsoft και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχετε επιλέξει και κατονομάζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας. Οι υπηρεσίες REDE θα παρέχονται από έναν ανατεθειμένο μηχανικό που θα αποκτήσει βαθιά γνώση της χρήσης των προϊόντων της Microsoft από εσάς και των διαδικτυακών υπηρεσιών στο περιβάλλον σας. Οι ώρες υπηρεσίας REDE αφαιρούνται από το σύνολο των ωρών που αγοράσατε καθώς αυτές χρησιμοποιούνται και παραδίδονται.

Οι περιοχές εστίασης των υπηρεσιών REDE είναι οι εξής:

- Διεξαγωγή μίας αρχικής συνάντησης για να συζητήσετε προτεραιότητες και συστάσεις. Τα αποτελέσματα αυτής της συνάντησης θα τεκμηριωθούν στο σχέδιο παροχής υπηρεσιών σας.
- Συμμετοχή στην επίλυση περιστατικών υποστήριξης επιπέδου σοβαρότητας 1 και επιπέδου σοβαρότητας A.
- Κατόπιν αιτήματός σας, συμμετάσχετε στην επίλυση άλλων περιστατικών υποστήριξης σοβαρότητας.
- Εργασία σε συνεργασία με τους πόρους διαχείρισης παροχής υπηρεσιών και διαχείρισης υποστήριξης επανενεργοποίησης, καθώς και με οποιουσδήποτε άλλους πόρους της Microsoft που εμπλέκονται στις δραστηριότητές σας σε συμβάντα υποστήριξης, για τη διευκόλυνση της αποδοτικής και αποτελεσματικής επίλυσης περιστατικών υποστήριξης και τον σχεδιασμό για μελλοντική πρόληψη περιστατικών.
- **Υπηρεσίες επανενεργοποίησης**
 - Ανάπτυξη και διατήρηση βαθιάς γνώσης της χρήσης των προϊόντων και των υπηρεσιών online μας στο περιβάλλον σας και ενσωμάτωση της εν λόγω γνώσης στις δραστηριότητές τους που σχετίζονται με την υποστήριξη επίλυσης περιστατικών.

- Παροχή πληροφοριών στους μηχανικούς τεχνικής υποστήριξης της Microsoft σχετικά με τη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών online μας στο περιβάλλον σας.
- Παροχή προηγμένης τεχνογνωσίας αντιμετώπισης προβλημάτων και εντοπισμού σφαλμάτων για τη διεκόνιση της ταχείας επίλυσης συμβάντων υποστήριξης.
- Όταν είναι διαθέσιμη για τα προϊόντα της Microsoft και τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες online, ανάλυση βασικών αιτιών σε κρίσιμα περιστατικά επιπτώσεων στην επιχείρηση και παροχή συστάσεων σχετικά με το πώς παρόμοια ζητήματα ενδέχεται να μετριαστούν στο μέλλον.
- Επιπλέον, ο μηχανικός REDE μπορεί να φέρει πρόσθετους τεχνικούς πόρους όπως απαιτείται.
- **Προληπτικές υπηρεσίες**
 - Τεκμηρίωση και ενημέρωσή σας για τις συστάσεις για τη χρήση προληπτικών υπηρεσιών υποστήριξης (π.χ. αξιολογήσεις δυνατότητας υποστήριξης, υγειονομικοί έλεγχοι, εργαστήρια και προγράμματα αξιολόγησης κινδύνου) για τον εντοπισμό ευκαιριών για τη βελτίωση του χρόνου λειτουργίας και τον μετριασμό των διαταραχών σε κρίσιμες επιχειρηματικές λειτουργίες.
 - Κατόπιν αιτήματός σας, ο μηχανικός REDE μπορεί να εκτελέσει συμφωνημένες προληπτικές υπηρεσίες.

Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες

- Πρέπει να συνάψετε και να διατηρήσετε μια σύμβαση για την Ενοποιημένη Υποστήριξη της Microsoft ώστε να σας παρέχουμε υπηρεσίες REDE. Αν η σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft λήξει ή καταγγελθεί, η υπηρεσία REDE θα καταγγελθεί την ίδια ημερομηνία.
- Ο μηχανικός REDE έχει ανατεθεί επιπλέον του τεχνικού πόρου επίλυσης της Microsoft που είναι υπεύθυνος για την επίλυση συμβάντων υποστήριξης.
- Οι υπηρεσίες REDE είναι διαθέσιμες κατά τη διάρκεια των κανονικών εργασιμων ωρών (09:00 έως τις 17:30 Τοπική Χειμερινή Ώρα, εξαιρουμένων των επίσημων αργιών και των Σαββατοκύριακων).
- Οι υπηρεσίες REDE παραδίδονται στις καθορισμένες τοποθεσίες υποστήριξης όπου αγοράζονται αυτές οι υπηρεσίες, όπως προσδιορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Οι υπηρεσίες REDE παρέχονται εξ αποστάσεως, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά εκ των προτέρων και γραπτώς. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες συμφωνούνται αμοιβαία επιτόπιες επισκέψεις που δεν είναι προπληρωμένες, θα σας χρεώσουμε για εύλογες δαπάνες μετακίνησης και διαμονής.
- Οι υπηρεσίες REDE δεν τροποποιούν τους χρόνους απόκρισης περιστατικού υποστήριξης επανενεργοποίησης που ισχύουν μέσω άλλων προσφορών υποστήριξης της Microsoft που δικαιούστε.

Οι δικές σας υποχρεώσεις

Η βελτιστοποίηση των πλεονεκτημάτων των υπηρεσιών REDE εξαρτάται από την εκπλήρωση των ακόλουθων ευθυνών. Η μη συμμόρφωση με τις ακόλουθες υποχρεώσεις μπορεί να επιφέρει καθυστερήσεις στην υπηρεσία ή μπορεί να δυσχεραίνει τη δυνατότητά μας να εκτελέσουμε τις υπηρεσίες.

- Θα παρέχετε στον μηχανικό REDE προσανατολισμό, εκπαίδευση, τεκμηρίωση και άλλες επικοινωνίες όπως απαιτείται για να διευκολύνετε τη βαθιά γνώση της χρήσης των προϊόντων και των υπηρεσιών online μας στο περιβάλλον σας.
- Πρέπει να υποβάλετε αιτήματα συμβάντων υποστήριξης και πρέπει να συμμετάσχετε ενεργά μαζί μας στη διάγνωση και επίλυση περιστατικών υποστήριξης.
- Πρέπει να ενεργείτε ως διαχειριστής του περιβάλλοντός σας.
- Πρέπει να παρέχετε πληροφορίες αντιμετώπισης προβλημάτων κατόπιν αιτήματος (για παράδειγμα, αρχεία καταγραφής εντοπισμού σφαλμάτων και ανίχνευσης).

Ενοποιημένη βελτιωμένη ανταπόκριση

Ενοποιημένη βελτιωμένη ανταπόκριση: Η υπηρεσία Unified Enhanced Response (UER) παρέχει ταχεία υποστήριξη επανενεργοποίησης για τα προϊόντα σας και τις υπηρεσίες cloud με ταχύτερη δρομολόγηση για όλα τα περιστατικά κρίσιμων καταστάσεων («crit sits») και εκχωρώντας πόρους από την ομάδα Enhanced Incident Management που σας έχει οριστεί για βελτιωμένη διαχείριση περιστατικών επανενεργοποίησης. Οι πελάτες μπορούν να αγοράσουν Ενοποιημένη Βελτιωμένη Ανταπόκριση επιπλέον της συμφωνίας υποστήριξης βάσης Unified Enterprise ή να την προσθέσουν σε οποιοδήποτε σημείο της διάρκειας μιας ενεργής συμφωνίας υποστήριξης βάσης Unified Enterprise.

Για να λάβετε υποστήριξη UER για τα προϊόντα της Microsoft και τις υπηρεσίες cloud, πρέπει να υποβάλετε ένα περιστατικό μέσω τηλεφώνου ή μέσω διαδικτύου. Εάν ανοίξει στο Επίπεδο Σοβαρότητας 1 ή στο Επίπεδο Σοβαρότητας A, τα αιτήματά σας Υποστήριξης Επίλυσης Προβλήματος θα δρομολογηθούν αυτόματα με τον βελτιωμένο χρόνο απόκρισης και η ομάδα Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων θα εκχωρηθεί αυτόματα για τη διαχείριση περιστατικών.

Βελτιωμένη διαχείριση συμβάντων: Η υπηρεσία Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων είναι διαθέσιμη 24x7x365 για όλα τα αιτήματα Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων Επιπέδου Σοβαρότητας 1 ή Επιπέδου Σοβαρότητας A. Στους πελάτες ανατίθεται μια καθορισμένη ομάδα πόρων με γνώση των επιχειρηματικών στόχων και του περιβάλλοντος των πελατών. Αυτοί οι πόροι εκχωρούνται εκτός από τους πόρους τεχνικής επίλυσης και είναι υπεύθυνοι για την επίβλεψη όλων των περιστατικών υποστήριξης κρίσιμων καταστάσεων για την έγκαιρη επίλυση και την υψηλή ποιότητα παροχής υποστήριξης. Η ομάδα Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων που έχει οριστεί για τον πελάτη μπορεί να επικοινωνήσει απευθείας μέσω email 24-7 και θα διασφαλίσει τη συνεχή τεχνική πρόοδο παρέχοντάς σας τακτικές ενημερώσεις κατάστασης και κλιμάκωσης και ένα σχέδιο δράσης.

Για οποιοδήποτε περιστατικό Επιπέδου Σοβαρότητας 1, ένα μέλος της ομάδας Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων θα παρέχει επίσης μια ανασκόπηση χειρισμού περιστατικού με τον πελάτη, τον Υπεύθυνο Λογαριασμού Επιτυχίας Πελατών και άλλα μέλη της ομάδας του λογαριασμού σας, με στόχο την ενίσχυση της επιχειρησής σας και την αποφυγή μελλοντικών διακοπών και προβλημάτων. Κατά τη διάρκεια της σύσκεψης, το μέλος της ομάδας Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων θα παρέχει μια επισκόπηση της απόκρισης περιστατικών, συμπεριλαμβανομένων των επιτυχιών και των περιοχών προς βελτίωση, και θα συνεργαστεί με τον Υπεύθυνο λογαριασμού επιτυχίας πελατών (CSAM) σχετικά

με συστάσεις για αποκατάσταση, για να μειώσει προληπτικά μελλοντικές περιπτώσεις και να ενισχύσει τις λύσεις σας.

Η Ανάλυση βασικής αιτίας (RCA) είναι διαθέσιμη μόνο για ορισμένες τεχνολογίες της Microsoft και ενδέχεται να απαιτεί επιπλέον χρέωση. Η RCA δεν είναι μία υπηρεσία που περιλαμβάνεται στην Ενοποιημένη βελτιωμένη απόκριση, αλλά μπορεί να ζητηθεί από τα μέλη της ομάδας CSAM ή της Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων κατά τη διάρκεια του συμβάντος. Ένα μέλος της ομάδας Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων θα σας ενημερώσει κατά τη διάρκεια του περιστατικού εάν είναι επίσης διαθέσιμη μια RCA για την επηρεαζόμενη τεχνολογία της Microsoft, εάν θα προκύψει πρόσθετη χρέωση με την εκτέλεση του RCA και θα συνεργαστεί με τον CSAM σας για να ξεκινήσει μία RCA, εάν είναι διαθέσιμη και ζητηθεί ρητά από τον πελάτη πριν από το κλείσιμο του συμβάντος. 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 που απαιτούνται για τη συμπλήρωση της RCA.

Για να έχει η ομάδα Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων σας βασικές γνώσεις σχετικά με τους στόχους και το περιβάλλον σας, πρέπει να παράσχετε τεκμηρίωση εάν σας ζητηθεί και να συμμετάσχετε σε δραστηριότητες προσθήκης λογαριασμών κατά τις πρώτες 60 ημέρες της διάρκειας της σύμβασης.

Αυτοί οι πόροι θα λειτουργούν εξ αποστάσεως. Η υπηρεσία Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων παρέχεται στα Αγγλικά, Κινεζικά και Ιαπωνικά. Δεν υπάρχει δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων περιορισμένη κατά περιοχή, με απαιτούμενη υπηκοότητα ή εκκαθαρισμένους πόροι παράδοσης σε αυτήν την προσφορά.

Οι υπηρεσίες επανενεργοποίησης της UER βοηθούν στην επίλυση ζητημάτων στο περιβάλλον Microsoft που διαθέτετε και καταναλώνονται συνήθως κατ' απαίτηση. Οι υπηρεσίες επανενεργοποίησης παρέχονται κατά περίπτωση για τα προϊόντα και τις διαδικτυακές υπηρεσίες που υποστηρίζονται από τη Microsoft, εκτός εάν αναφέρεται διαφορετικά στην Παραγγελία Εργασίας σας. Όλη η υποστήριξη επανενεργοποίησης παρέχεται εξ αποστάσεως. Επιπλέον των κατά περίπτωση υπηρεσιών επανενεργοποίησης, περιλαμβάνεται ένας καθορισμένος αριθμός ωρών για τη Διαχείριση Υποστήριξης Επανεργοποίησης για την ομάδα Βελτιωμένης Διαχείρισης Περιστατικών και την CSAM, για χρήση και παράδοση των δραστηριοτήτων προσθήκης λογαριασμών, τριμηνιαίες συναντήσεις με το μέλος της ομάδας Βελτιωμένης Διαχείρισης Περιστατικών και ελέγχους μετά το συμβάν Επιπέδου Σοβαρότητας 1. Πρόσθετες ή πιο συχνές συσκέψεις είναι διαθέσιμες κατόπιν αιτήματος και με εκ των προτέρων συμφωνία της Microsoft, όπου διατίθενται πόροι, εάν επιλέξετε να αγοράσετε επιπλέον ώρες πέρα από αυτές που περιλαμβάνονται για την παροχή πρόσθετης Διαχείρισης Υποστήριξης Επανεργοποίησης και Διαχείρισης Παράδοσης Υπηρεσιών από την ομάδα Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων και τον Διαχειριστή λογαριασμού επιτυχίας πελατών

Οι υπηρεσίες UER απαιτείται να αγοραστούν για την τοποθεσία της χώρας υποδοχής μόνο εάν ο πελάτης έχει μια ενοποιημένη συμφωνία πολλαπλών χωρών. Ως Βελτιωμένη Λύση επανενεργοποίησης, όλες οι υπηρεσίες UER μπορούν να παρέχονται εξ αποστάσεως σε τοποθεσίες εκτός και συμπεριλαμβανομένου του Κεντρικού υπολογιστή, με εξαίρεση τις συμπεριλαμβανόμενες ώρες Διαχείρισης Παράδοσης Υπηρεσιών, οι οποίες θα εκχωρούνται από τον κεντρικό υπολογιστή και θα διαχειρίζονται από τον Υπεύθυνο Επιτυχίας Λογαριασμού Πελάτη κεντρικού υπολογιστή.

Σοβαρότητα και κατάσταση Ενοποιημένης Βελτιωμένης Ανταπόκρισης	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<p>Σοβαρότητα 1</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 Azure¹ - Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 15 λεπτά ή λιγότερο χρόνο</p> <p>Όλα τα άλλα προϊόντα και υπηρεσίες - Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 30 λεπτά ή λιγότερο</p> <p>Ο Ανώτερος Διαχειριστής Συμβάντων² ανατίθεται αυτόματα</p> <p>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7)³</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)³</p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</p> <p>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου</p>
<p>Επίπεδο σοβαρότητας A</p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο:</p> <p>Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</p> <p>Χρειάζεται προσοχή εντός 30 λεπτών</p>	<p>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 30 λεπτά ή λιγότερο</p> <p>Ο Ανώτερος Διαχειριστής Συμβάντων ανατίθεται αυτόματα²</p> <p>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7)²</p>	<p>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7)³</p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</p> <p>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου</p>

¹ Ο αναφερόμενος χρόνος ανταπόκρισης για τα στοιχεία του Azure δεν καλύπτει τις υπηρεσίες US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, τις υπηρεσίες A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ή Universal Print.

² Οι πόροι Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων βοηθούν στην προώθηση της άμεσης επίλυσης ζητημάτων μέσω ενασχόλησης με την υπόθεση, κλιμάκωσης, ανεύρεσης πόρων και συντονισμού.

³ 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.

Ταχεία ανταπόκριση

Ταχεία ανταπόκριση: Η Ταχεία ανταπόκριση παρέχει επιταχυνόμενες υπηρεσίες επανενεργοποίησης για τις υπηρεσίες cloud δρομολογώντας τα περιστατικά ασφάλειας σε εξειδικευμένους τεχνικούς και παρέχοντας μία δέσμευση στις ομάδες λειτουργιών 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 μηχανικούς ταχείας ανταπόκρισης με ειδίκευση στην υπηρεσία 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 υπερσχύουν έναντι οποιωνδήποτε αναμενόμενων χρόνων ανταπόκρισης υποστήριξης Βασικού Πακέτου. Η ταχεία απόκριση Azure δεν καλύπτει τις Υπηρεσίες Πολυμέσων Azure, το Azure Stack, το Azure StorSimple, το GitHub AE, τις υπηρεσίες Universal Print, Test base for M365 ή Microsoft Mesh.

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>Σοβαρότητα 1</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</p> <p>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7¹</p> <p>Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft²</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 24x7¹</p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</p>
<p>Επίπεδο σοβαρότητας A</p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο:</p> <p>Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</p>		

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

² Οι υπηρεσίες υποστήριξης επίλυσης προβλημάτων ταχείας ανταπόκρισης είναι διαθέσιμες μόνο στα Αγγλικά και στα Ιαπωνικά.

Διαχείριση συμβάντων Azure

Microsoft Azure Event Management («AEM»): Η AEM παρέχει βελτιωμένη προληπτική και υποστήριξη επανενεργοποίησης κατά τη διάρκεια κρίσιμων προγραμματισμένων επιχειρησιακών συμβάντων των πελατών.

Πριν από το χρονικό περιθώριο καθορισμένου συμβάντος, η ομάδα AEM θα πραγματοποιήσει αξιολόγηση του συμβάντος και της λύσης ως προς το εύρος, θα παράσχει συστάσεις για τον μετριασμό οποιωνδήποτε εντοπισμένων κινδύνων και θα είναι διαθέσιμη 24x7 κατά τη διάρκεια της καθορισμένης περιόδου κάλυψης συμβάντων.

Θεωρούμε ένα κρίσιμο επιχειρηματικό συμβάν In-scope ως μία χρονική στιγμή, δραστηριότητα αναμενόμενη από τον πελάτη, που ενέχει σημαντικό κίνδυνο/επίπτωση για τον πελάτη, απαιτώντας έτσι υψηλότερα επίπεδα διαθεσιμότητας και επιδόσεων υπηρεσιών.

Παραδείγματα κρίσιμων επιχειρηματικών συμβάντων:

- Προβλέψιμο υψηλό φορτίο σε υφιστάμενη λύση
- Ανάπτυξη μίας νέας δυνατότητας σε μια υφιστάμενη λύση Azure
- Ανάπτυξη μίας νέας λύσης στο Azure
- Μετεγκατάσταση από έναν on-prem ή άλλο πάροχο cloud στο Azure

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

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων πριν το συμβάν, η AEM θα:

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

Τα κρίσιμα επιχειρησιακά συμβάντα ενδέχεται να λάβουν έως και πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες διαδοχικής κάλυψης συμβάντων. Οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν να αγοράσουν τόσα κρίσιμα επιχειρησιακά συμβάντα όσα απαιτούνται για να εκτελεστούν διαδοχικά και να καλύψουν ολόκληρη τη διάρκεια της αναμενόμενης ζήτησης εάν είναι μεγαλύτερη από πέντε (5) συνεχόμενες ημερολογιακές ημέρες.

Το Azure Event Management υπόκειται στη διαθεσιμότητα πόρων, οπότε συμβουλευτείτε τον υπεύθυνο λογαριασμού επιτυχίας πελατών για λεπτομέρειες διαθεσιμότητας. Η υποστήριξη δεν θα παραδοθεί εκτός από κρίσιμα επαγγελματικά συμβάντα που έχουν προγραμματιστεί εκ των προτέρων και έχουν επιβεβαιωθεί γραπτώς τουλάχιστον 6 ημερολογιακές εβδομάδες πριν από την έναρξη του συμβάντος, εκτός εάν συμφωνήσει η Microsoft. Η Microsoft μπορεί κατά την κρίση της να μειώσει το εύρος της αξιολόγησης πριν από το συμβάν, εάν επιλέξει να αποδεχτεί ένα συμβάν με λιγότερη ειδοποίηση. Η AEM υπόκειται σε ακύρωση εάν ο πελάτης δεν μπορεί να παρέχει επαρκείς πόρους ή απαντήσεις σε όλη την παράδοση της υπηρεσίας AEM.

Η AEM είναι διαθέσιμη μόνο για πελάτες που έχουν λύσεις στο Azure Public Cloud. Η AEM δεν είναι διαθέσιμη για πελάτες που διαθέτουν περιβάλλον Azure για Δημόσιους Οργανισμούς ή εθνικό cloud. Η παράδοση AEM είναι διαθέσιμη μόνο στα Αγγλικά και δεν προσφέρει υπηρεσίες τοπικής γλωσσικής υποστήριξης.

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

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<p>Σοβαρότητα 1</p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης εκτός λειτουργίας:</p> <p>Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης</p> <p>Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια</p> <p>Χρειάζεται προσοχή εντός 15 λεπτών</p>	<p>Πρώτη απόκριση κλήσης σε 15 λεπτά ή λιγότερο και ταχεία κλιμάκωση εντός της Microsoft²</p> <p>Ορισμός πόρου κρίσιμων καταστάσεων εντός 30 λεπτών ή λιγότερο.</p> <p>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7¹</p> <p>Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft και ταχεία κλιμάκωση εντός των ομάδων προϊόντος της Microsoft</p>	<p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς</p> <p>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7¹</p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</p>
<p>Σοβαρότητα A</p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο:</p> <p>Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</p>	<p>Εμπλοκή μηχανικών υποστήριξης που γνωρίζουν τη διαμόρφωση της λύσης σας. Όπου αυτό είναι δυνατό, οι μηχανικοί αυτοί θα υποστηρίζουν και θα βελτιώνουν τη διαδικασία διαχείρισης περιστατικών</p> <p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται</p>	

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

² Οι υπηρεσίες Υποστήριξης AEM είναι διαθέσιμες μόνο στα Αγγλικά.

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

Office 365 Engineering Direct

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

Υποστήριξη για προγραμματιστές

Υποστήριξη για προγραμματιστές: Η Υποστήριξη για προγραμματιστές παρέχει τεχνική υποστήριξη βασισμένη στην εις βάθος γνώση των προϊόντων και του cloud σε όλο το φάσμα του κύκλου ζωής της ανάπτυξης της εφαρμογής για Πελάτες προγραμματιστές που δημιουργούν, αναπτύσσουν και υποστηρίζουν εφαρμογές στην πλατφόρμα της Microsoft. Η Υποστήριξη για προγραμματιστές παρέχει ολοκληρωμένη υποστήριξη, παρέχοντας στους πελάτες αρχιτεκτονική cloud, αξιολογήσεις ευπάθειας ασφαλείας, λύσεις ALM/DevOps, κύκλο ζωής ανάπτυξης ασφαλείας, ελέγχους κώδικα, απόδοση και παρακολούθηση, εκσυγχρονισμό εφαρμογής, υλοποίηση και διαχείριση διαδικτύου των πραγμάτων (IoT), εκπαίδευση και δοκιμές. Η Υποστήριξη για προγραμματιστές είναι διαθέσιμη έναντι πρόσθετης επιβάρυνσης.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Παρέχει στους πελάτες πρόσβαση κατά προτεραιότητα σε μια ανατεθειμένη ομάδα υποστήριξης του GitHub και σε έναν επώνυμο Μηχανικό Αξιοπιστίας Πελατών του GitHub (CRE). Επιπλέον, οι τριμηνιαίες ανασκοπήσεις, συμπεριλαμβανομένης της προληπτικής καθοδήγησης που βασίζεται σε ελέγχους υγείας και ανάλυση περιπτώσεων, αποτελούν μέρος της προσφοράς GitHub Engineering Direct.

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 (SfMC) παρέχει ένα προσαρμοσμένο πρόγραμμα υπηρεσιών υποστήριξης, είναι διαθέσιμη έναντι επιπλέον αμοιβής και ορίζεται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας. Για να λάβετε υποστήριξη για τις υπηρεσίες SfMC, πρέπει να διαθέτετε ισχύουσα σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft. Αν η σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft λήξει ή καταγγελθεί, η υπηρεσία SfMC θα καταγγελθεί την ίδια ημερομηνία.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct: Το Azure Engineering Direct (AED) παρέχει βελτιωμένη υποστήριξη για τους βασικούς φόρτους εργασίας του περιβάλλοντος παραγωγής Microsoft Azure του πελάτη, που περιλαμβάνει πρόσβαση με προτεραιότητα απευθείας στην ομάδα μηχανικών των Υπηρεσιών Azure.

Ο στόχος του AED είναι να επιταχύνει τον χρόνο προς την αξία του πελάτη για τις εγγεγραμμένες υπηρεσίες Azure μέσω της παρουσίας του AED στον βασικό μηχανολογικό οργανισμό, ισχυρών τεχνικών δεξιοτήτων και βαθιάς γνώσης του πελάτη. Αυτό δίνει τη δυνατότητα στο AED να υποστηρίζει τον πελάτη στον τομέα της μηχανικής και να προσφέρει μια εξατομικευμένη εμπειρία για την καλύτερη κάλυψη των τεχνικών επιχειρηματικών του αναγκών.

Αυτή η βελτιωμένη υπηρεσία υποστήριξης θα είναι διαθέσιμη μόνο για τα αναγνωριστικά πόρων που σχετίζονται με τις εγγεγραμμένες συνδρομές, όπως περιγράφεται και ορίζεται σε ένα Παράρτημα που αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας κατά τη στιγμή της εκτέλεσης. Για να λάβετε υποστήριξη για τις υπηρεσίες σας EDE, πρέπει να διαθέτετε ισχύουσα σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft και συμβάσεις απόκρισης Azure Rapid. Αν η σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft ή οι συμβάσεις απόκρισης Azure Rapid λήξει ή καταγγελθεί, η υπηρεσία AED θα καταγγελθεί την ίδια ημερομηνία.

Βελτιωμένες λύσεις κυβερνοασφάλειας

Βελτιωμένες λύσεις κυβερνοασφάλειας: παρέχει εξειδικευμένη υποστήριξη σχετικά με την κυβερνοασφάλεια τόσο σε σενάρια επανενεργοποίησης 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. Πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με τις Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφάλειας μπορούν να παρέχονται μέσω του Διαχειριστή προγραμματιστής επιτυχίας πελατών (CSAM).

Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφάλειας μπορούν να αγοραστούν ως μία ή περισσότερες από τις προκαθορισμένες προσφορές παρακάτω. Όταν πωλούνται ως μπλοκ ωρών ως μέρος μιας προκαθορισμένης προσφοράς, οι ώρες Υπηρεσιών Υποστήριξης Κυβερνοασφάλειας αφαιρούνται στη συνέχεια από τις συνολικές ώρες που αγοράστηκαν καθώς χρησιμοποιούνται και παραδίδονται.

Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφάλειας προσδιορίζονται ως προληπτικές ή επανενεργοποίησης. Ανεξάρτητα από τον τρόπο αγοράς των Λύσεων Υποστήριξης Κυβερνοασφάλειας, οι πόροι εκχωρούνται, ιεραρχούνται και ανατίθενται με βάση τη σύμβαση των συμβαλλομένων κατά τη διάρκεια της συνάντησης προετοιμασίας, η οποία τεκμηριώνεται στο πλαίσιο του σχεδίου παροχής υπηρεσιών.

Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες

- Για να λάβετε υποστήριξη για τις υπηρεσίες σας EDE, πρέπει να διαθέτετε ισχύουσα σύμβαση υπηρεσιών Υποστήριξης Κυβερνοασφάλειας. Αν η σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft λήξει ή καταγγελθεί, οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφάλειας θα καταγγελθούν την ίδια ημερομηνία.
- Όλες οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφάλειας έχουν διάρκεια τουλάχιστον πέντε (5) ημερών, με εξαίρεση την «Άσκηση Απόκρισης Ασφαλείας & Κρίσης Εργαστηρίου», που είναι τρεις (3) ημέρες) και την «Απομακρυσμένη Απόκριση Περιστατικών Κυβερνοασφάλειας 1 Ημέρας» που είναι μία μονοήμερη υπηρεσία 32 ωρών. Ενδέχεται να απαιτηθούν επιπλέον

ημέρες για την ολοκλήρωση της εμπλοκής. Η Microsoft θα συνεργαστεί με τον πελάτη για να καθορίσει τις πρόσθετες ημέρες που απαιτούνται για την αγορά σε αυξητικές ποσότητες των πέντε (5) ημερών (οκτώ (8) ωρών την ημέρα).

- Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφαλείας είναι διαθέσιμες κατά τις εργάσιμες ώρες (που ορίζονται από τις 08:00 έως τις 17:00, εξαιρουμένων των αργιών και των Σαββατοκύριακων).
- Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφαλείας υποστηρίζουν τα συγκεκριμένα προϊόντα και τεχνολογίες της Microsoft που επιλέγονται από εσάς και αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφαλείας παραδίδονται σε μία τοποθεσία υποστήριξης, στην καθορισμένη τοποθεσία υποστήριξης που ορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφαλείας παρέχονται εξ αποστάσεως, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά εκ των προτέρων και γραπτώς. 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 Κυβερνοασφαλείας παρέχονται μόνο στην Αγγλική γλώσσα.
- Η Microsoft βασίζεται στη δυνατότητα εξέτασης των καταληκτικών σημείων του Πελάτη για την παρουσία αντίπαλης δραστηριότητας χρησιμοποιώντας εργαλεία που περιγράφονται παρακάτω (συμπεριλαμβανομένων των ιδιόκτητων συστημάτων της Microsoft). Η δυνατότητα της Microsoft να επιτύχει τους στόχους του πελάτη εξαρτάται από τη σωστή και πλήρη ανάπτυξη αυτών των εργαλείων από τον πελάτη. Η ανάγκη για πρόσθετα εργαλεία μπορεί να υπαγορεύεται από πληροφορίες που ανακαλύπτονται κατά τη διάρκεια της εμπλοκής.

Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφαλείας θα σας παρέχονται από μια ομάδα πόρων υποστήριξης της Microsoft που μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Το διαχειριστής λογαριασμού υποστήριξης πελατών Ενοποιημένης Υποστήριξης («CSAM»);
- Μία ομάδα ειδικών ασφαλείας της Microsoft («Μηχανικοί») με βαθιά γνώση της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο και της απόκρισης σε περιστατικά και
- Εξειδικευμένους Μηχανικούς Πελατών της Microsoft σε λιγότερο σοβαρές περιπτώσεις, όπου μπορεί να απαιτούνται συγκεκριμένες δεξιότητες.

Τρόπος εμπλοκής:

- Για σενάρια επανενεργοποίησης:
 - ο Ανοίξτε μια θήκη υποστήριξης επανενεργοποίησης μέσω διαδικτυακών πυλών ή τηλεφώνου, αναφέροντας ένα πιθανό περιστατικό ασφαλείας
 - ο Θα πραγματοποιηθεί αρχική διερεύνηση και εάν είναι απαραίτητο, μπορεί να προταθεί πλήρης διερεύνηση του περιβάλλοντος.
 - ο Η Microsoft θα χρησιμοποιήσει διαφορετικές στρατηγικές και μεθοδολογίες για την ολοκλήρωση των υπηρεσιών επανενεργοποίησης, ανάλογα με το χαρακτήρα του περιστατικού. Η Microsoft θα διαβουλευτεί με τον Πελάτη στην αρχή της έρευνας για να προσδιορίσει τους αρχικούς στόχους και στη συνέχεια τακτικά καθ' όλη τη διάρκεια της εμπλοκής για να συζητήσει ενημερώσεις αυτών των στόχων και άλλες αποφάσεις έρευνας. Ο πελάτης θα λάβει οποιοδήποτε σημαντικές αποφάσεις σχετικά με τη στρατηγική της έρευνας. Οι υπηρεσίες επανενεργοποίησης της Microsoft ενδέχεται να περιλαμβάνουν τη διεξαγωγή, από την Microsoft, των δραστηριοτήτων που προσδιορίζονται στον παρακάτω πίνακα, ωστόσο ο Πελάτης αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι κατά την παροχή των υπηρεσιών επανενεργοποίησης, η Microsoft μπορεί να τροποποιήσει την προσέγγισή της όπως αρμόζει για να βοηθήσει τον Πελάτη στη διερεύνηση ενός πιθανού συμβάντος ασφαλείας:

Υπηρεσία	Πεδίο εφαρμογής υψηλού επιπέδου («Περιοχές εντός πεδίου εφαρμογής»)
Περιστατικό Κυβερνοασφαλείας Απόκριση	<p>Απομακρυσμένη διερεύνηση επανενεργοποίησης περιβαλλόντων Windows εσωτερικής εγκατάστασης μετά από συμβάν ασφαλείας. Η αξιολόγηση περιλαμβάνει σταθμούς εργασίας, διακομιστές και ελεγκτές τομέα, καθώς και περιβάλλοντα Linux κατά την αποκλειστική κρίση της εμπλεκόμενης ομάδας.</p> <p>Η αξιολόγηση προβλέπει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διερεύνηση απειλών και ανάλυση επιπτώσεων στα μηχανήματα ενδιαφέροντος • Αποσυμπίληση ύποπτων αρχείων • Προσαρμοσμένες πληροφορίες απειλών • Αξιολόγηση διαμόρφωσης ασφαλείας της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory • Οδηγίες για βήματα περιορισμού σε σενάρια ενεργών επιθέσεων, κατά περίπτωση <p>• Διατίθεται επίσης ως «Απομακρυσμένη Απόκριση Περιστατικών Κυβερνοασφαλείας 1 Ημέρας», το οποίο αποτελεί εμπλοκή μίας ημέρας με το ίδιο εύρος και δραστηριότητες με το ίδιο μέγεθος ομάδας 4 ατόμων για διάρκεια μόνο 8 ωρών. Μπορεί να αγοραστεί εκ των προτέρων με πάγια χρέωση.</p> <p>• <i>Σημείωση: Διατίθεται επιτόπια υποστήριξη εάν ο πελάτης πραγματοποιεί αγορές ως «Απόκριση περιστατικού κυβερνοασφαλείας - Επιτόπου» και εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων.</i></p>
Office 365 – Περιστατικό Απόκριση	<p>Απομακρυσμένη διερεύνηση επανενεργοποίησης περιβαλλόντων του Office 365/Azure AD (AAD), συμπεριλαμβανομένου ενός ενοικιαστή O365 μετά από ένα περιστατικό ασφαλείας.</p> <p>Η αξιολόγηση προβλέπει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διερεύνηση ύποπτων χρηστών και πιθανώς παραβιασμένων λογαριασμών • Διερεύνηση βασικών σημείων δεδομένων στις υπηρεσίες O365 • Αξιολόγηση στοιχείων ασφαλείας της Αρχιτεκτονικής O365 • Συστάσεις διαχείρισης κινδύνου για την προστασία των υπηρεσιών O365 • Προσαρμοσμένο προφίλ απειλών χρηστών υψηλού κινδύνου • Οδηγίες για βήματα περιορισμού σε σενάρια ενεργών επιθέσεων, κατά περίπτωση
Επιχειρήσεις Κυβερνοασφαλείας Υπηρεσία	<p>Απομακρυσμένη προληπτική αξιολόγηση συμβιβασμού και έλεγχος στάσης ασφαλείας. Η αξιολόγηση περιλαμβάνει σταθμούς εργασίας, διακομιστές και ελεγκτές τομέα που υποστηρίζονται από το Defender for Endpoint (MDE) και το Defender for Identity (MDI).</p> <p>Η αξιολόγηση προβλέπει:</p>

- Περιορισμένη ανάλυση επιπτώσεων στα μηχανήματα ενδιαφέροντος
- Ανάλυση ύποπτων αρχείων
- Προσαρμοσμένες πληροφορίες απειλών
- Αξιολόγηση διαμόρφωσης ασφαλείας της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory

Σεμινάριο – Κρίση Ασφαλείας & Άσκηση ανταπόκρισης

Απομακρυσμένο, προληπτικό σεμινάριο, που παρέχει μία διαδραστική εμπειρία τριών (3) ημερών στην τάξη για να κατανοήσετε καταστάσεις κρίσεων ασφαλείας και πώς να απαντήσετε σε περίπτωση συμβάντος ασφαλείας.

Παραδοτέα

Για το «Σεμινάριο – Κρίση Ασφαλείας & Άσκηση ανταπόκρισης»:

- Ένα ψηφιακό βιβλίο εργασίας για τους συμμετέχοντες

Για όλες τις άλλες παραδόσεις:

- Κατόπιν αιτήματος, ένα έγγραφο «εξωτερικής ενημέρωσης» σε μορφή Microsoft PowerPoint, που συντάσσεται από την ομάδα παράδοσης, το οποίο συνοψίζει τα βασικά ευρήματα της έρευνας, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν αξιολόγηση του κινδύνου ή/και συστάσεις για αποκατάσταση.
- Μια σύντομη προφορική παρουσίαση στον Πελάτη για ενημέρωση σχετικά με τα στοιχεία που περιγράφονται στην εξωτερική ενημέρωση.
- Εάν υπάρχουν τεχνικά εφικτά και υποστηρικτικά δεδομένα, ένα έγγραφο χρονοδιαγράμματος που προσδιορίζει και τεκμηριώνει τη θέση των σχετικών υποστηρικτικών δεδομένων και αρχείων που αναλύθηκαν κατά τη διάρκεια της εμπλοκής.

Παρέχεται επίσης από το «Απόκριση περιστατικών ασφαλείας» και το «Υπηρεσία επιχειρήσεων κυβερνοασφαλείας»:

- Ένας πίνακας εργαλείων Microsoft PowerBI που εμφανίζει τεχνικές πληροφορίες σχετικά με ευρήματα, εκτός από σπάνιες περιπτώσεις όπου δεν μπορεί να παραχθεί για τεχνικούς λόγους.

Τα παραδοτέα (όπως ορίζονται παραπάνω) θα παραδοθούν εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών μετά την ολοκλήρωση της εμπλοκής Αντιμετώπισης συμβάντος κυβερνοασφαλείας, εκτός εάν ο Πελάτης επιλέξει να μην αποδεχτεί τα Παραδοτέα. Η επιλογή του Πελάτη να μην αποδεχτεί τα Παραδοτέα δεν αποτελεί υπαιτιότητα της Microsoft σε καμία περίπτωση και οποιαδήποτε υποχρέωση της Microsoft να παραδώσει τα εν λόγω Παραδοτέα. Λήγει 10 ημερολογιακές ημέρες μετά την τελευταία ημέρα της εμπλοκής, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά από τη Microsoft και τον Πελάτη.

Υπηρεσίες Εκτός Πεδίου Εφαρμογής

Η Microsoft θα εκτελεί τις Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφαλείας με επαγγελματική φροντίδα και δεξιοότητα. Ωστόσο, τίποτα στη Συμφωνία δεν χρησιμεύει ως εγγύηση ότι οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφαλείας θα εντοπίσουν ή θα αναγνωρίσουν όλες τις απειλές ασφάλειας ή δικτύου, τρωτά

σημεία ή εισβολές ή ότι θα αποκρυπτογραφήσουν ή ανακτήσουν δεδομένα, επαναφέρουν λειτουργίες ή επιστρέψουν τον έλεγχο των συστημάτων ενός Πελάτη όπου έχει σημειωθεί μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή έλεγχος. Οποιαδήποτε περιοχή που δεν αναφέρεται ρητά στο «Περιοχές εντός πεδίου εφαρμογής» είναι εκτός πεδίου εφαρμογής. Οι τομείς εκτός πεδίου εφαρμογής για τις Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφαλείας περιλαμβάνουν, χωρίς περιορισμό, τους εξής:

- Ανάλυση εξοπλισμού Δικτύωσης
- Ολοκληρωμένη ανάλυση των τελικών σημείων που εκτελούν παλαιού τύπου (μη υποστηριζόμενα) λειτουργικά συστήματα
- Υποστήριξη αποκρυπτογράφησης για κρυπτογραφημένα αρχεία ή κεντρικούς υπολογιστές, συμπεριλαμβανομένης της παροχής προσαρμοσμένων αποκρυπτογραφητών
- Χαρακτηριστικό του εισβολέα, συμπεριλαμβανομένης της ταυτότητας, των κινήτρων ή της προέλευσης
- Άδειες χρήσης προϊόντων (Microsoft ή μη), εκτός από δοκιμές προϊόντων, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα
- Το υλικό που χρησιμοποιήθηκε κατά την ανάλυση
- Σταθερή ή συνεχής παρακολούθηση ασφαλείας, παρακολούθηση μετά τη λήξη της εντολής εργασίας ή/και παρακολούθηση εκτός του τυπικού ωραρίου, 8 π.μ. έως 5 μ.μ. Τυπική ώρα Δυτικής Ακτής των ΗΠΑ (ή άλλη ζώνη ώρας όπως συμφωνήθηκε από κοινού).
- Εξέταση πηγαίου κώδικα
- Τεχνικός ή/και αρχιτεκτονικός σχεδιασμός συστημάτων πληροφορικής
- Υπηρεσίες συνδρομής ή υποστήριξης δικαστικών υποθέσεων, συμπεριλαμβανομένων μαρτυριών εμπειρογνομόνων ή οποιασδήποτε εργασίας για την τήρηση των αποδεικτικών προτύπων για νομικό παραδεκτό σε ένα δικαστήριο
- Ασφάλεια επιχειρησιακών εφαρμογών
- Διαχείριση έργων μεμονωμένων έργων
- Δραστηριότητες δοκιμών
- Ανακάλυψη και απογραφή περιουσιακών στοιχείων
- Προετοιμασία εγγράφων RFI ή RFP για μεμονωμένες πρωτοβουλίες έργου που μπορεί να εντοπιστούν στη διαδικασία αυτής της εμπλοκής
- Παροχή οποιασδήποτε ρυθμιζόμενης υπηρεσίας ή δραστηριότητας. Η Microsoft δεν διαθέτει άδεια ή πιστοποίηση σε καμία χώρα, πολιτεία ή επαρχία ως ιδιωτικός ερευνητής, νομικός σύμβουλος ή ελεγκτής και δεν προσλαμβάνεται για να παρέχει ρυθμιζόμενες υπηρεσίες έρευνας, νομικές συμβουλές, συμβουλευτικές υπηρεσίες ελέγχου ή εσωτερικού ελέγχου ή υπηρεσίες μηχανικής που απαιτούν ειδικές άδειες.
- Εργασία το Σαββατοκύριακο, εκτός εάν κατευθύνεται και εγκριθεί από τον Υπεύθυνο Παράδοσης του Μηχανικού

Υποχρεώσεις Πελάτη

- Παρέχετε λογαριασμούς Azure AD μόνο για cloud με δικαιώματα καθολικού διαχειριστή, όπως απαιτείται.
- Μία λειτουργική λύση για την απομακρυσμένη ανάπτυξη των απαιτούμενων εργαλείων για την εμπλοκή απόκρισης περιστατικού (π.χ. SCCM, Active Directory GPO ή άλλο).
- Ανάπτυξη εξειδικευμένων εργαλείων ανάλυσης, που υποδεικνύονται και παρέχονται από την ομάδα παράδοσης των Υπηρεσιών Υποστήριξης της Microsoft Cybersecurity. Τα εργαλεία που απαιτούνται για κάθε αντίστοιχη εμπλοκή θα περιγράφονται λεπτομερώς από την ομάδα παράδοσης και ο Πελάτης (1) θα εκτελέσει δοκιμές για να διασφαλίσει ότι τα εργαλεία δεν επηρεάζουν την αξιοπιστία ή τη διαθεσιμότητα οποιωνδήποτε συσκευών του πελάτη και (2) θα εγκαταστήσει τα εργαλεία σύμφωνα με το πεδίο εφαρμογής που παρέχεται από τη Microsoft.

- Οι πελάτες θα πρέπει να επικυρώνουν ανεξάρτητα εάν οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφαλείας της Microsoft καλύπτονται από το ασφαλιστήριο συμβόλαιό τους, εάν ισχύει.
- Εάν ο Πελάτης ζητήσει να εκτελεστούν οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Κυβερνοασφαλείας στο περιβάλλον παραγωγής του Πελάτη ή με δεδομένα παραγωγής, τότε προτού η Microsoft εργαστεί σε αυτό το περιβάλλον ή/και με αυτά τα δεδομένα, ο Πελάτης πρέπει (1) να παράσχει στη Microsoft επαρκείς οδηγίες και πόρους εποπτείας του πελάτη για διασύνδεση με αυτό το περιβάλλον ή/και δεδομένα και (2) να διασφαλίσει ότι έχει έγκυρο αντίγραφο ασφαλείας του περιβάλλοντος ή/και των δεδομένων.
- Πλήρης εξουσιοδότηση για τα άτομα που ανταποκρίνονται σε συμβάντα ασφαλείας να εκτελούν πλήρως τις διαδικασίες έρευνας επιπτώσεων που χρησιμοποιούνται ως μέρος των τυπικών πρωτοκόλλων, χωρίς επιβαρύνσεις που δημιουργούνται από τρίτους, όπως άλλους προμηθευτές απόκρισης περιστατικών. Οποιαδήποτε παράλειψη του Πελάτη να εξουσιοδοτήσει πλήρως τη Microsoft να εκτελέσει την εργασία της, μπορεί να οδηγήσει σε καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση ή σε ανεπαρκή αποτελέσματα.
- Για την Κρίση Ασφαλείας & Άσκηση Απόκρισης ή οποιοσδήποτε άλλες Υπηρεσίες Απόκρισης Κυβερνοασφαλείας, ο Πελάτης συμφωνεί ότι οποιοδήποτε υλικό, παραδοτέο ή έγγραφές που παράγονται ως αποτέλεσμα αυτής της άσκησης θα αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικές πληροφορίες, θα χρησιμοποιηθούν μόνο για εσωτερικούς επιχειρηματικούς σκοπούς του Πελάτη και δεν θα διανεμηθούν, εμφανιστούν ή διαβιβαστούν με άλλο τρόπο σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος χωρίς εκ των προτέρων έγγραφη συγκατάθεση της Microsoft. Επιπλέον, ο Πελάτης δεν θα τροποποιήσει, αφαιρέσει ή αποκρύψει οποιοσδήποτε ειδοποιήσεις, συμπεριλαμβανομένων ειδοποιήσεων για δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, εντός ή επί του εν λόγω υλικού.

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 Βάσης Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft στην παραγγελία εργασίας 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 Επανενεργοποίησης:** Οι Υπηρεσίες Επανενεργοποίησης ενδέχεται να παρασχεθούν απομακρυσμένα σε τοποθεσίες εκτός από και συμπεριλαμβανομένης της Κεντρικής Τοποθεσίας.
- **Διαχείριση παροχής υπηρεσιών (SDM):** Όπως καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας, η SDM μπορεί να παραδοθεί σε καθορισμένες Τοποθεσίες Υποστήριξης Κεντρικής Τοποθεσίας και Δευτερεύουσας Τοποθεσίας. Η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών SDM που περιλαμβάνονται στο Βασικό Πακέτο σας θα κατανεμηθεί από την Κεντρική Τοποθεσία και θα τη διαχειρίζεται ο διαχειριστής επιτυχίας πελατών του λογαριασμού της Κεντρικής Τοποθεσίας. Η παράδοση της SDM θα περιορίζεται στις ώρες λειτουργίας της Κεντρικής Τοποθεσίας. Ενδέχεται να απαιτούνται πρόσθετες υπηρεσίες SDM κατά την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών ή βελτιωμένων υπηρεσιών και λύσεων.
 - **Πρόσθετη SDM:** Μπορούν να αγοραστούν πρόσθετοι πόροι SDM για την Κεντρική Τοποθεσία ή την Δευτερεύουσα Τοποθεσία Υποστήριξης, όπως υποδεικνύεται σε μια Παραγγελία Εργασίας και θα παραδοθούν στην καθορισμένη Τοποθεσία Υποστήριξης. Ανάλογα με τη διαθεσιμότητα πόρων και τα παραπάνω.

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

- **Προληπτικές Υπηρεσίες**
 - Ενδέχεται να σας παρασχεθούν 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,
 - Προληπτικές Υπηρεσίες για τοποθεσία εξαίρεσης φόρου θα προσδιορίζονται στην εντολή εργασίας για τη συγκεκριμένη συμφωνία κατάντη.
- **Υπηρεσίες Συντήρησης - Ανάλυση Βασικών Αιτιών:** Οι υπηρεσίες που αγοράστηκαν θα είναι διαθέσιμες στο προσωπικό σε καθορισμένες Τοποθεσίες Υποστήριξης.
- **Σύμβουλος Υποστήριξης Τεχνολογίας (STA):** Οι υπηρεσίες STA θα είναι διαθέσιμες στις Τοποθεσίες Υποστήριξης που ορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας, εκτός από τις Εξαιρούμενες Χώρες και θα υπόκεινται στη διαθεσιμότητα των πόρων.
- **Βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις:** Όλες οι βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις μπορούν να αγοραστούν για χρήση είτε σε Κεντρικές Τοποθεσίες είτε σε Δευτερεύουσες Τοποθεσίες Υποστήριξης. Υπόκεινται στη διαθεσιμότητα. Ενδέχεται να ισχύουν άλλοι περιορισμοί.
- Οι υπόλοιπες υπηρεσίες υποστήριξης που αγοράστηκαν θα είναι διαθέσιμες στις Τοποθεσίες Υποστήριξης που ορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

Όροι και προϋποθέσεις Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών

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

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

2.5 Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις

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

- Οι υπηρεσίες επανενεργοποίησης 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 επανενεργοποίησης 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 αναγνωριστικό λογαριασμού τιμολόγησης στο Παράρτημα Α της Παραγγελίας Εργασίας σας και προσδιορίζονται στους "Όρους Προϊόντων", οι οποίοι δημοσιεύονται κατά καιρούς από τη Microsoft στη διεύθυνση <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ή σε μεταγενέστερη τοποθεσία που προσδιορίζει η Microsoft), εκτός εάν έχει οριστεί άλλως σε κάποια Παραγγελία Εργασίας, Παράρτημα της παρούσας Περιγραφής Υποστήριξης και Συμβουλευτικών Υπηρεσιών ή εάν εξαιρούνται ρητά στην πύλη online υποστήριξης, στη διεύθυνση <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Δεν παρέχεται υποστήριξη για προϊόντα προέκδοσης και έκδοσης beta, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά σε κάποιο συνημμένο παράρτημα.
- Όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων τυχόν επιπλέον υπηρεσιών που αγοράστηκαν ως μέρος και κατά τη διάρκεια Ισχύος μιας Παραγγελίας Εργασίας Υποστήριξης καταργούνται, εφόσον δεν χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια Ισχύος της σχετικής Παραγγελίας Εργασίας.
- Ο προγραμματισμός των υπηρεσιών εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων και των εργασιών 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.
- 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 Επανενεργοποίησης, 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 και η Προσθήκη Προστασίας Δεδομένων και Δήλωση Ασφαλείας της GitHub που βρίσκεται στη διεύθυνση https://aka.ms/github_dpa θα ισχύουν για την προμήθεια των Υπηρεσιών Υποστήριξης της GitHub.
- Ενδέχεται να ορίζονται επιπλέον προαπαιτούμενα και παραδοχές στα συναφή Παραρτήματα.

2.6 Οι δικές σας υποχρεώσεις

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

- Θα ορίσετε έναν κατονομασμένο διαχειριστή υπηρεσιών υποστήριξης ο οποίος είναι υπεύθυνος για την καθοδήγηση της ομάδας σας και τη διαχείριση όλων των δραστηριοτήτων υποστήριξης και των εσωτερικών διεργασιών σας, για την υποβολή αιτημάτων περιστατικών υποστήριξης σε εμάς.
- 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 επανενεργοποίησης 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 υπηρεσιών επανενεργοποίησης 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 υπηρεσιών επανενεργοποίησης 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.

© 2023 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.