

Υπηρεσίες Enterprise της Microsoft

Περιγραφή Συμβουλευτικών
Υπηρεσιών
και Υπηρεσιών Υποστήριξης

Ιανουάριος 2024

Περιεχόμενα

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο | 2 |
| 2 | Υπηρεσίες υποστήριξης | 3 |
| | 2.1 Τρόπος αγοράς | 3 |
| | 2.2 Περιγραφή υπηρεσιών | 4 |
| | Προληπτικές υπηρεσίες | 4 |
| | Υπηρεσίες επανενεργοποίησης | 10 |
| | Διαχείριση παροχής υπηρεσιών | 14 |
| | 2.3 Βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις | 16 |
| | Ενισχυμένη Καθορισμένη Μηχανική | 17 |
| | Ταχεία απόκριση Azure | 20 |
| | Διαχείριση συμβάντων Azure | 21 |
| | Office 365 Engineering Direct | 23 |
| | Υποστήριξη για προγραμματιστές | 24 |
| | GitHub Engineering Direct | 24 |
| | Υποστήριξη ζωτικής σημασίας | 24 |
| | Azure Engineering Direct | 24 |
| | Απόκριση περιστατικού ασφάλειας στον κυβερνοχώρο της Microsoft | 29 |
| | 2.4 Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών | 30 |
| | Επισκόπηση Υπηρεσιών Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών | 30 |
| | Τρόπος αγοράς | 30 |
| | Όροι και προϋποθέσεις Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών | 31 |
| | 2.5 Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις | 32 |
| | 2.6 Οι δικές σας υποχρεώσεις | 34 |

1 Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο

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

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

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

2 Υπηρεσίες υποστήριξης

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

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

2.1 Τρόπος αγοράς

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

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

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

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

2.2 Περιγραφή υπηρεσιών

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

Προληπτικές υπηρεσίες

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

Υπηρεσίες σχεδιασμού

| Τύποι υπηρεσιών σχεδιασμού | Πακέτο | |
|----------------------------|--------|---|
| | A | P |
| Επαλήθευση ιδέας | + | + |
| Υπηρεσίες αρχιτεκτονικής | + | + |

+ - 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 αρχιτεκτονικής: Μια δέσμευση, δομημένη ως μια σειρά συζητήσεων με επικεφαλής έναν ειδικό της Microsoft. Οι ειδικοί μας θα συνεργαστούν με πελάτες για να μετατρέψουν τις επιχειρηματικές απαιτήσεις σε εξατομικευμένες αρχιτεκτονικές λύσεις που θα επιταχύνουν την επιτυχία της ανάπτυξης. Αυτές οι συζητήσεις μπορεί να περιλαμβάνουν αξιολόγηση τεχνικών απαιτήσεων, εξέταση του υφιστάμενου σχεδιασμού αρχιτεκτονικής και παροχή έμπειρων τεχνικών γνώσεων σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές λύσεων αρχιτεκτονικής. Αυτή η διαδικασία προορίζεται να δημιουργήσει ένα σχέδιο τεχνικών λύσεων που ευθυγραμμίζεται με τους δεδομένους στόχους και σκοπούς και χρησιμεύει ως κρίσιμο έγγραφο αναφοράς για τη φάση ανάπτυξης της παραγωγής.

Υπηρεσίες υλοποίησης

| Τύποι υπηρεσιών υλοποίησης | Πακέτο | |
|--|--------|---|
| | A | P |
| Υπηρεσίες Προσθήκης Λογαριασμών | + | + |

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

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

Υπηρεσίες συντήρησης

| Τύποι υπηρεσιών συντήρησης | Πακέτο | |
|--|--------|---|
| | A | P |
| Αξιολόγηση κατ' απαίτηση | ✓ | ✓ |
| Πρόγραμμα αξιολόγησης | + | + |
| Αξιολόγηση εκτός σύνδεσης | + | + |
| Προληπτική εποπτεία | + | + |
| Πρόγραμμα προληπτικών λειτουργιών (POP) | + | + |

| Τύποι υπηρεσιών συντήρησης | Πακέτο | |
|--|--------|---|
| | A | P |
| 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

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

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

Υπηρεσίες Υιοθέτησης: Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες υιοθέτησης προσφέρουν μια σειρά υπηρεσιών που σας βοηθούν να αξιολογήσετε τη δυνατότητα του οργανισμού σας να τροποποιεί, να παρακολουθεί και να βελτιστοποιεί τις αλλαγές που συνδέονται με την αγορά τεχνολογίας Microsoft που έχετε κάνει. Αυτό περιλαμβάνει υποστήριξη της ανάπτυξης και εκτέλεσης της στρατηγικής υιοθέτησης που εφαρμόζετε σχετικά με την ανθρώπινη πλευρά της αλλαγής. Οι πελάτες έχουν πρόσβαση σε πόρους που διαθέτουν εμπειρία, γνώση και τις συναφείς, συνιστώμενες από την Microsoft πρακτικές, για την υποστήριξη του προγράμματος υιοθέτησης που εφαρμόζουν.

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

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

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

Διαχείριση Υπηρεσιών IT: Μια σειρά από υπηρεσίες που έχουν σχεδιαστεί για να σας βοηθούν να εξελίξετε το παλαιού τύπου περιβάλλον IT που διαθέτετε, χρησιμοποιώντας σύγχρονες προσεγγίσεις διαχείρισης των υπηρεσιών, οι οποίες επιτρέπουν τις βελτιώσεις καινοτομίας, ευελιξίας, ποιότητας και λειτουργικού κόστους. Οι σύγχρονες Υπηρεσίες Διαχείρισης Υπηρεσιών IT μπορούν να παρέχονται μέσω απομακρυσμένων ή επιτόπου συμβουλευτικών περιόδων λειτουργίας ή εργαστηρίων για να εξασφαλίσουν ότι οι διεργασίες παρακολούθησης, διαχείρισης περιστατικών ή γραφείου εξυπηρέτησης έχουν βελτιστοποιηθεί ώστε να 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 ασφαλείας 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

| Τύποι εκπαιδευτικών υπηρεσιών | Πακέτο | |
|---------------------------------|--------|---|
| | A | P |
| 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 | Πακέτο | |
|---|--------|---|
| | A | P |
| Προσαρμοσμένες προληπτικές υπηρεσίες (υπηρεσίες συντήρησης, βελτιστοποίησης και εκπαίδευσης) | + | + |
| Σύμβουλος υποστήριξης τεχνολογίας | | ✓ |
| 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, διά 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.

Καθορισμένη μηχανική (DE): Επιμελημένες και βασισμένες στο αποτέλεσμα λύσεις, βασισμένες σε συνιστώμενες πρακτικές και αρχές της Microsoft, οι οποίες μεγιστοποιούν την αξία της τεχνολογικής επένδυσής σας στην Microsoft. Ένας κύριος ειδικός θα συνεργαστεί στενά με την ομάδα σας καθ' όλη την διαδικασία και θα χρησιμοποιήσει άλλους ειδικούς της Microsoft, όπως απαιτείται, για να παρέχει τεχνική καθοδήγηση προσαρμοσμένη στο δικό σας περιβάλλον, ώστε να βοηθήσει στην ανάπτυξη ή/και τη βελτιστοποίηση των λύσεων της Microsoft. Αυτές οι διαδικασίες περιέχουν ενσωματωμένες προκαθορισμένες προορατικές υπηρεσίες που στοχεύουν σε συγκεκριμένα αποτελέσματα, συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών που εκτείνονται από την αξιολόγηση και τον προγραμματισμό, την αναβάθμιση και το σχεδιασμό, έως τη διαμόρφωση και την υλοποίηση.

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 REDE θα καταγγελθεί την ίδια ημερομηνία.
- 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 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 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.

| Άλλος προληπτικός | Πακέτο | |
|------------------------------|--------|---|
| | A | P |
| 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 | Πακέτο | |
|--|--------|---|
| | A | P |
| 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, μήνυμα σφάλματος ή λειτουργικότητα που δεν λειτουργεί όπως προβλέπεται για τα προϊόντα της Microsoft. Η εκκίνηση του περιστατικού μπορεί να γίνει είτε μέσω τηλεφώνου είτε μέσω διαδικτυακής υποβολής. Αιτήματα υποστήριξης για υπηρεσίες και προϊόντα που δεν καλύπτονται από την εκάστοτε ηλεκτρονική πύλη υπηρεσιών υποστήριξης, διαχειρίζονται από την ηλεκτρονική πύλη Υπηρεσιών της Microsoft.

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

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

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

Προηγμένη υποστήριξη ανταπόκρισης σε περιστατικό

| Προηγμένη Υποστήριξη | Σοβαρότητα και κατάσταση | Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας | Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας |
|--|---|--|--|
| Τυπική επίπτωση στην επιχείρηση | <ul style="list-style-type: none"> Μέτρια απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών, αλλά η εργασία μπορεί να συνεχιστεί εύλογα με μειωμένη απόδοση | <ul style="list-style-type: none"> Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε τέσσερις ώρες ή λιγότερο χρόνο κατά τη διάρκεια των εργασιμων ωρών¹ | <ul style="list-style-type: none"> Ακριβή στοιχεία επικοινωνίας για τον υπεύθυνο της υπόθεσης Ανταπόκριση εντός 24 ωρών Αν έχουν ζητηθεί προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7, θα |

| Προηγμένη Υποστήριξη | Σοβαρότητα και κατάσταση | Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας | Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας |
|--|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Χρειάζεται προσοχή εντός τεσσάρων ωρών | <ul style="list-style-type: none"> Προσπάθεια κατά τις εργάσιμες ώρες¹ μόνο Κατόπιν αιτήματος, προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7² | <p>εκχωρήσετε τους κατάλληλους πόρους για να διατηρηθούν οι προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7²</p> |
| Κρίσιμος αντίκτυπος στην επιχείρηση | <ul style="list-style-type: none"> Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια Χρειάζεται προσοχή εντός μίας ώρας | <ul style="list-style-type: none"> Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε μία ώρα ή λιγότερο χρόνο Ανάθεση πόρου κρίσιμων καταστάσεων μετά από 1 ώρα³ Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7² | <ul style="list-style-type: none"> Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7² Πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών |

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

²Ενδέχεται 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.

³Οι πόροι κρίσιμων καταστάσεων συμβάλλουν στην προώθηση της άμεσης επίλυσης ζητημάτων μέσω ενασχόλησης με την υπόθεση, κλιμάκωσης, ανεύρεσης πόρων και συντονισμού

Ανταπόκριση σε περιστατικό υποστήριξης Performance

| Υποστήριξη Performance | Σοβαρότητα και κατάσταση | Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας | Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας |
|--|---|--|---|
| Τυπική επίπτωση στην επιχείρηση | <ul style="list-style-type: none"> Μέτρια απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών, αλλά η εργασία μπορεί να συνεχιστεί εύλογα με μειωμένη απόδοση | <ul style="list-style-type: none"> Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε τέσσερις ώρες ή λιγότερο χρόνο κατά τη διάρκεια των εργάσιμων ωρών¹ | <ul style="list-style-type: none"> Αν έχουν ζητηθεί προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7, θα εκχωρήσετε τους κατάλληλους πόρους για να διατηρηθούν οι προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7² |

| Υποστήριξη Performance | Σοβαρότητα και κατάσταση | Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας | Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας |
|--|---|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Χρειάζεται προσοχή εντός τεσσάρων ωρών | <ul style="list-style-type: none"> Προσπάθεια κατά τις εργάσιμες ώρες¹ μόνο Κατόπιν αιτήματος, προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7² | |
| Κρίσιμος αντίκτυπος στην επιχείρηση | <ul style="list-style-type: none"> Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια Χρειάζεται προσοχή εντός 30 λεπτών | <ul style="list-style-type: none"> Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 30 λεπτά ή λιγότερο Ορισμός πόρου κρίσιμων καταστάσεων εντός 30 λεπτών ή λιγότερο⁴ Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7² Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft και ταχεία κλιμάκωση εντός των ομάδων προϊόντος της Microsoft³ Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται | <ul style="list-style-type: none"> Κατάλληλη επικοινωνία με τα ανώτερα στελέχη μας, όπως ζητήθηκε από εσάς Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7² Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση |

¹ 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.

² 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

³ Δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες υποστήριξης ή για όλες τις τεχνολογίες της Microsoft.

⁴ Οι πόροι κρίσιμων καταστάσεων συμβάλλουν στην προώθηση της άμεσης επίλυσης ζητημάτων μέσω ενασχόλησης με την υπόθεση, κλιμάκωσης, ανεύρεσης πόρων και συντονισμού.

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. Παρακάτω αναφέρονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες για την αντίστοιχη υποστήριξη Βασικού Πακέτου:

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

Για εκτεταμένη υποστήριξη σε μη εργασιμες 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 τις εργασιμες ώρες στη ζώνη ώρας που έχει συμφωνηθεί εγγράφως. Η υπηρεσία παρέχεται στα Αγγλικά και, όπου διατίθενται, μπορεί να παρέχεται στη δική σας γλώσσα. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται με την επιφύλαξη της διαθεσιμότητας πόρων της Microsoft.

Διαχείριση παροχής υπηρεσιών

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

Προηγμένη υποστήριξη και υποστήριξη Performance: 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.

Λεπτομέρειες πεδίου εφαρμογής διαχείρισης παροχής υπηρεσιών

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

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

✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού Πακέτου σας.

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

Ενεργοποίηση οργανισμού πελάτη: Καθοδήγηση και πληροφορίες που παρέχονται στον κατονομαζόμενο από εσάς Διαχειριστή Υπηρεσιών Υποστήριξης για το πώς γίνεται η διαχείριση της χρήσης των υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης και σας προετοιμάζουν για τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών 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 υποστήριξης σας σε ολόκληρο τον οργανισμό σας, που σας βοηθά να αποκομίσετε μεγαλύτερη αξία από τις επενδύσεις σας σε τεχνολογία και υπηρεσίες Microsoft.

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

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

Πρόγραμμα επιτυχίας Υπηρεσιών Cloud: Υπηρεσίες προγραμματισμού και παροχή που περιλαμβάνονται για να σας βοηθήσουν να επιτύχετε συγκεκριμένα αποτελέσματα cloud, δίνοντάς

σας τη δυνατότητα να επιταχύνετε την εφαρμογή, την υιοθέτηση και την αποκόμιση αξίας από τις υπηρεσίες cloud της Microsoft.

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

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

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

2.3 Βελτιωμένες υπηρεσίες και λύσεις

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

| Υπηρεσία | Πακέτο | |
|--|----------------|----------------|
| | A | P |
| Ενισχυμένη Καθορισμένη Μηχανική | + | + |
| Ταχεία ανταπόκριση | + | + |
| Διαχείριση συμβάντων Azure | + | + |
| Office 365 Engineering Direct | + | + |
| Υποστήριξη για προγραμματιστές | + ¹ | + ¹ |
| GitHub Engineering Direct | + | + |
| Υποστήριξη ζωτικής σημασίας | + | + |
| Azure Engineering Direct | + | + |

| Υπηρεσία | Πακέτο | |
|---|--------|---|
| | A | P |
| Απόκριση περιστατικού ασφάλειας στον κυβερνοχώρο της Microsoft | + | + |

+ - 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, σεμινάρια, 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. Για πελάτες

πολλαπλών χωρών, οι υπηρεσίες EDE πρέπει να έχουν ανατεθειμένες τοποθεσίες κατά τη σύναψη της σύμβασης

Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες

- Για να λάβετε υποστήριξη για τις υπηρεσίες σας EDE, πρέπει να διαθέσετε 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.

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).

Ταχεία απόκριση Azure

Ταχεία απόκριση Azure: Η Ταχεία ανταπόκριση Azure 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 απόκρισης Azure για τα στοιχεία σας Microsoft Azure, πρέπει να υποβάλετε ένα περιστατικό μέσω της αντίστοιχης πύλης υπηρεσιών cloud. Τα αιτήματά σας στην Υποστήριξη Επίλυσης Προβλημάτων θα δρομολογηθούν απευθείας σε μηχανικούς ταχείας ανταπόκρισης Azure με ειδίκευση στην υπηρεσία cloud. Αν και τα περιστατικά μπορεί να απαιτούν πόρους από επαγγελματίες τυπικής υποστήριξης προϊόντων για επίλυση, η ομάδα ταχείας απόκρισης Azure διατηρεί την κύρια ευθύνη για τα περιστατικά 24x7x365.

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

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

| Σοβαρότητα και κατάσταση της ταχείας απόκρισης Azure | Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας | Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας |
|---|---|---|
| <p>Κρίσιμος αντίκτυπος στην επιχείρηση</p> <ul style="list-style-type: none"> • Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια • Χρειάζεται προσοχή εντός 15 λεπτών | <p>Ανταπόκριση στην 1η 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> |

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 απόκρισης 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-score 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 5 ημερολογιακές ημέρες κάλυψης διαδοχικών 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 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>Κρίσιμος αντίκτυπος στην επιχείρηση</p> <ul style="list-style-type: none"> • Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια • Χρειάζεται προσοχή εντός 15 λεπτών | <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>Εμπλοκή μηχανικών υποστήριξης που γνωρίζουν τη διαμόρφωση της λύσης σας. Όπου αυτό είναι δυνατό, οι μηχανικοί αυτοί θα υποστηρίξουν και θα βελτιώνουν τη διαδικασία διαχείρισης περιστατικών</p> <p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται</p> | <p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς</p> <p>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7¹</p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</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) που γνωρίζει σε βάθος το περιβάλλον σας στο GitHub. Επιπλέον, οι τριμηνιαίες ανασκοπήσεις, συμπεριλαμβανομένης της προληπτικής καθοδήγησης που βασίζεται σε ελέγχους υγείας και ανάλυση περιπτώσεων, αποτελούν επίσης 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:

1. Επισκόπηση και εύρος κάλυψης

Το Azure Engineering Direct (AED) παρέχει βελτιωμένη υποστήριξη για το περιβάλλον 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 ισχυρών τεχνικών δεξιοτήτων και βαθιάς γνώσης του πελάτη από την ομάδα AED, όπως και τη δυνατότητα συμμετοχής του βασικού μηχανολογικού οργανισμού του Azure. 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 υπηρεσία βελτιωμένης υποστήριξης θα είναι διαθέσιμη μόνο για τις όλες τις έγκυρα αδειοδοτημένες, που κυκλοφορούν στο εμπόριο και είναι γενικώς διαθέσιμες συνδρομές υπηρεσιών cloud και προϊόντων του Azure, όπως αναφέρονται στο Παράρτημα Α της Παραγγελίας Εργασίας και αγοράζονται από τον πελάτη ή μία Συγγενή Εταιρεία του Πελάτη: i) σύμφωνα με τις εγγραφές

αδειοδότησης και τις συμβάσεις, όπως υποδεικνύεται στο Παράρτημα Α και ii) κατά την διάρκεια ισχύος της παρούσας Παραγγελίας Εργασίας. Από τα εν λόγω προϊόντα και συνδρομές εξαιρούνται εκείνες που αγοράζονται από οποιοδήποτε μέρος που δεν αποτελεί συγγενή εταιρεία του Πελάτη κατά την Ημερομηνία Έναρξης Υποστήριξης, γνωστά στο εξής ως εγγεγραμμένες συνδρομές.

Οι χρεώσεις Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft που περιγράφονται παραπάνω βασίζονται σε μία κλιμακωτή δομή τιμών, μαζί με τη συνολική τιμή κάθε χρόνο για τα προϊόντα Microsoft Azure με έγκυρη άδεια, κυκλοφορούντα στο εμπόριο και γενικά διαθέσιμα προϊόντα του Πελάτη και τις συνδρομές υπηρεσιών cloud Azure, όπως προσδιορίζονται στο Παράρτημα Α της παρούσας Παραγγελίας Εργασίας (συλλήβδην, η «Υπολογισμένη Δαπάνη Προϊόντος») για τον υπολογισμό των χρεώσεων Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης της Microsoft για την Διάρκεια Υποστήριξης όπως περιγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας του πελάτη.

Εάν η Υπολογισμένη Δαπάνη Προϊόντος του Πελάτη κατά τη στιγμή της υπογραφής της σύμβασης είναι ίση με ή υπερβαίνει τα 60.000.000 \$ (εξήντα εκατομμύρια δολάρια) ή εάν ο πελάτης επιλέξει να πληρώσει την εκτεταμένη κατώτατη τιμή χαρακτηριστικών όπως περιγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας, ο πελάτης δικαιούται κατά τη διάρκεια της πλήρους περιόδου της σύμβασης όλες τις λειτουργίες που αναφέρονται στις Ενότητες 2.1 και 2.2, που ορίζονται στη συνέχεια ως «Πελάτες εκτεταμένων λειτουργιών». Όλοι οι άλλοι πελάτες δικαιούνται μόνο τις λειτουργίες που αναφέρονται στην Ενότητα 2.1.

Η AED θα συνεργαστεί με τον πελάτη κατά τις πρώτες εξήντα (60) ημέρες της Παραγγελίας Εργασίας για να ενταχθεί στις Εγγεγραμμένες Συνδρομές του πελάτη. Οι δραστηριότητες κατά τη διάρκεια των πρώτων εξήντα ημερών περιορίζονται στην ένταξη και στην ανακάλυψη για ανάπτυξη γνώσεων των επιχειρηματικών και τεχνικών αναγκών του πελάτη. Για να αποκτήσει η ομάδα AED αυτήν τη γνώση σχετικά με τους στόχους, τις επιχειρήσεις, τα έργα και το περιβάλλον του πελάτη, ο πελάτης πρέπει να παράσχει τεκμηρίωση εάν του ζητηθεί και να συμμετάσχει σε δραστηριότητες επιβίβασης κατά τις πρώτες εξήντα (60) ημέρες της διάρκειας της σύμβασης.

Τεχνολογίες εκτός πεδίου εφαρμογής για αυτήν την βελτιωμένη υπηρεσία υποστήριξης περιλαμβάνουν, χωρίς περιορισμό, τις US Gov Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Υπηρεσίες Επικοινωνίας ή Διαχείρισης Τιμολόγησης & Συνδρομών, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ή Universal Print.

2. Λειτουργίες

Για σενάρια επανενεργοποίησης, τα αιτήματα θα πρέπει να ξεκινούν μέσω μιας υπόθεσης υποστήριξης, χρησιμοποιώντας την Υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων («PRS») όπως υποδεικνύεται στην περιγραφή υπηρεσίας που αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας του πελάτη. Σημειώστε ότι ισχύουν οι τυπικοί αναμενόμενοι χρόνοι απόκρισης. Οι περιπτώσεις υποστήριξης θα υποβληθούν σε εξειδικευμένες ομάδες για πρόσθετη υποστήριξη, εάν είναι απαραίτητο.

Η AED ακολουθεί τους ορισμούς σοβαρότητας περιστατικού, οι εκτιμώμενοι χρόνοι αρχικής ανταπόκρισης της Microsoft και οι απαιτήσεις υποβολής παρουσιάζονται αναλυτικά στην Παραγγελία Εργασίας του πελάτη. Η αρχική απάντηση σε περιστατικά της Azure θα γίνει από τους μηχανικούς υποστήριξης της Azure Rapid Response όπως υποδεικνύεται στην περιγραφή της υπηρεσίας που αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας του πελάτη.

Αυτοί οι μηχανικοί υποστήριξης θα αξιολογήσουν και θα καθορίσουν εάν χρειάζονται πρόσθετοι τεχνικοί πόροι για την επίλυση ενός περιστατικού που επηρεάζει μόνο τις Εγγεγραμμένες Συνδρομές

του πελάτη και εάν χρειάζεται, θα κλιμακωθούν στην AED και θα προσλάβουν πρόσθετες κατάλληλες ομάδες μηχανικών υπηρεσιών εντός της ομάδας προϊόντων, όπως απαιτείται, για άμεση βοήθεια με το περιστατικό.

2.1 Παρέχεται για όλους τους πελάτες:

Απευθείας διεπαφή μηχανικής: Στόχος αυτών των υπηρεσιών είναι να υποστηρίξουν και να διευκολύνουν πιεστικές ανάγκες των πελατών με τη μηχανική για να δοθεί προτεραιότητα στις επισκευές και να επιταχυνθεί η υιοθέτηση.

- Συνήγορος στην Azure Engineering. Η AED θα συνεργαστεί με την ομάδα λειτουργιών cloud του πελάτη για να επιτύχει θετικά αποτελέσματα σε έργα εντός των Εγγεγραμμένων Συνδρομών, βασισμένη στην κατανόηση του αποτυπώματός τους στο Azure για να αναιρέσει τον αποκλεισμό πελατών και να οδηγήσει ταχύτερα στον μετριασμό του περιστατικού.
- Διαχείριση Κρίσεων καθοδηγούμενη από τη μηχανική. Εάν οι μηχανικοί υποστήριξης της Azure Rapid Response έχουν κλιμακώσει ένα περιστατικό στην AED, η AED θα συνεργαστεί με τις ομάδες εξυπηρέτησης της Azure για να επιτρέψει την ταχύτερη εμπλοκή ειδικών στο θέμα και την ενημερωμένη επικοινωνία και διαχείριση κρίσεων, παρέχοντας διαθεσιμότητα 24x7 για ταχύτερο χρόνο για τον μετριασμό των περιστατικών. Οι μηχανικοί υποστήριξης της Azure Rapid Response ενδέχεται να κλιμακώσουν περιστατικά στην AED που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της συμφωνίας Azure Rapid Response.
- Ενορχηστρωτική Διαχείριση Προβλημάτων. Η AED θα συνεργαστεί με τον πελάτη και τις ομάδες εξυπηρέτησης της Azure για να αποτρέψει την επανάληψη κρίσιμων περιστατικών πελατών μέσω στοχευμένων στοιχείων επισκευής που βελτιώνουν την ανθεκτικότητα της υποδομής του πελάτη και τη σταθερότητα της πλατφόρμας της Azure με στόχο μια εμπειρία κλειστού βρόχου. Η AED επεκτείνει την υπηρεσία ανάλυσης βασικής αιτίας (RCA) που περιγράφεται στην περιγραφή της υπηρεσίας που αναφέρεται στην παραγγελία εργασίας του πελάτη. Όταν ζητηθεί ρητά πριν από επτά (7) ημερολογιακές ημέρες από το κλείσιμο του περιστατικού, η AED θα πραγματοποιήσει μια δομημένη ανάλυση των πιθανών αιτιών ενός μεμονωμένου περιστατικού ή μιας σειράς σχετικών προβλημάτων που περιορίζονται στα προϊόντα του πελάτη και τις συνδρομές στο cloud που δεν επηρεάζουν άλλους πελάτες. Ο πελάτης θα είναι υπεύθυνος για τη συνεργασία με την ομάδα της Microsoft όσον αφορά την παροχή υλικών όπως τα αρχεία καταγραφής, τα ίχνη δικτύου ή άλλες διαγνωστικές πληροφορίες. Τα RCA είναι διαθέσιμα μόνο κατόπιν αιτήματος μέσω του ευθυγραμμισμένου μηχανικού της AED του πελάτη για περιστατικά που επηρεάζουν την παραγωγή. Οι RCA θα παρέχονται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από το αίτημα ή τον μετριασμό του περιστατικού, όποιο από τα δύο συμβεί αργότερα.

Επιτάχυνση επιχειρηματικών αποτελεσμάτων: Αυτές οι δραστηριότητες καθοδηγούν τους επιχειρηματικούς στόχους των πελατών σε όλο το οικοσύστημα της Azure για να βοηθήσουν στην επιτάχυνση της υλοποίησης της αξίας του πελάτη με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης επένδυσης (ROI).

- Προορακτική Παράδοση Σχεδίων Βελτίωσης Υπηρεσιών. Η AED θα συνεργαστεί με τον πελάτη για να αντιμετωπίσει τις τρέχουσες προκλήσεις των πελατών μέσω της ανάλυσης των

αναδυόμενων τάσεων σε συνεργασία με τις ομάδες εξυπηρέτησης της Azure. Αυτή η ανάλυση μπορεί να επικεντρωθεί σε διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένης της ανθεκτικότητας της λύσης του πελάτη, της ασφάλειας, της απόδοσης ή της βελτιστοποίησης κόστους και μπορεί να οδηγήσει σε συστάσεις προς εφαρμογή από τον πελάτη. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνει δραστηριότητες όπως ασκήσεις συμβάντων, μετριασμό επικίνδυνων υποδομών και υποστήριξη δοκιμών πριν από την παραγωγή, ανάλογα με το επίκεντρο της ανάλυσης. Ενδέχεται να ζητηθούν δύο (2) Σχέδια Βελτίωσης Υπηρεσιών (SIP) σε περίοδο δώδεκα μηνών.

- Υποστήριξη για κρίσιμα έργα πελατών. Η AED θα συνεργαστεί με άλλους ρόλους ευθυγραμμισμένους με πελάτες της Microsoft και με ομάδες μηχανικής της Azure για να επιταχύνει την πραγματοποίηση αξίας σε όλες τις Εγγεγραμμένες Συνδρομές και να διασφαλίσει ότι τα κρίσιμα έργα του πελάτη θα ξεκινήσουν όπως έχει προγραμματιστεί, εργαζόμενοι για να ελαχιστοποιήσουν το χρόνο για να προσελκύσουν κατάλληλους ειδικούς στο θέμα της Azure, να αφαιρέσουν μηχανικούς αποκλεισμούς όπου είναι δυνατόν και να μειώσουν το χρόνο για μετριασμό σε κλιμακούμενα περιστατικά.
- Καθοδηγήστε χρήσιμες απόψεις και εμβαθύνετε τη γνώση και την εξειδίκευση των πελατών σε όλες τις ομάδες παράδοσης της Azure. Σε όλες τις Εγγεγραμμένες Συνδρομές, η AED θα εκπαιδεύσει τις ομάδες παράδοσης υποστήριξης της Azure σχετικά με τις επιχειρηματικές και τεχνικές ανάγκες του πελάτη για να επιτρέψει μια εξατομικευμένη εμπειρία με στόχο την κάλυψη των επιχειρηματικών τους απαιτήσεων, την ταχύτερη μείωση των περιστατικών και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας υποστήριξης του πελάτη από την Azure.
- Συμβουλευτική Πελατών. Η Microsoft παρέχει ευκαιρίες μέσω πολλών καναλιών επικοινωνίας που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο οργανισμός του πελάτη για να υποβάλει στοιχεία σχετικά με την εξέλιξη των λειτουργιών και των Υπηρεσιών της Azure. Οι πληροφορίες που λαμβάνονται παρουσιάζονται απευθείας στο ηγετικό στέλεχος της μηχανικής υπηρεσιών στη Microsoft. Η ομάδα Azure Customer Experience (CXP) συντονίζει τις ευκαιρίες παροχής πληροφοριών. Μετά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας της AED, η ομάδα CXP θα ξεκινήσει διάλογο με τον οργανισμό του πελάτη μέσω του εκχωρημένου διαχειριστή λογαριασμού επιτυχίας πελατών για τη δημιουργία καναλιών επικοινωνίας.

2.2 Εκτεταμένα χαρακτηριστικά: Αυτά τα χαρακτηριστικά περιορίζονται σε Πελάτες εκτεταμένων λειτουργιών, όπως ορίζεται παραπάνω. Μόνο πελάτες που πληρούν αυτόν τον ορισμό και αναφέρονται με αυτόν το χαρακτηρισμό στην Παραγγελία Εργασίας του πελάτη δικαιούνται επίσης να λάβουν αυτές τις λειτουργίες.

- Παρακολούθηση πλατφόρμας: Η AED αξιοποιεί τη γνώση του αποτυπώματος της Azure και της εσωτερικής τηλεμετρίας του πελάτη από περισσότερες από 20 υπηρεσίες Azure για να διαμορφώσει οθόνες με συγκεκριμένα όρια που σχετίζονται με τη χωρητικότητα, την απόδοση (όπως η καθυστέρηση), τη συνδεσιμότητα (όπως σφάλματα εξουσιοδότησης) ή τη διαθεσιμότητα. Ορισμένες υπηρεσίες της Azure ενδέχεται να εξαιρεθούν. Ο πελάτης μπορεί να ζητήσει μια λίστα με τις καλυπτόμενες υπηρεσίες από τον διαχειριστή λογαριασμού επιτυχίας πελατών (CSAM) ή την ομάδα της AED κατά την ένταξη. Η AED θα καλύπτει έως και επτά (7) αμοιβαία συμφωνημένα «Σενάρια παρακολούθησης», τα οποία ορίζονται ως ένα σύνολο πόρων Azure που οδηγούν σε μια συγκεκριμένη ενέργεια. Οι οθόνες και τα καθορισμένα όρια αξιοποιούν την εμπιστευτική τηλεμετρία του Microsoft Azure και δεν θα

κοινοποιηθούν ούτε θα εκτεθούν στον πελάτη. Αυτά τα σενάρια θα καθοριστούν κατά τη διάρκεια της περιόδου επιβίβασης των εξήντα ημερών της AED. Ο πελάτης πρέπει να συμμετέχει πλήρως στη διαδικασία καθορισμού και να παρέχει όλα τα ζητούμενα υλικά. Οι οθόνες θα είναι έτοιμες για δοκιμή εντός 30 ημερών από τη λήξη της περιόδου ένταξης. Μόλις ολοκληρωθεί η δοκιμή των οθονών και η Microsoft υποδείξει στον πελάτη ότι οι οθόνες είναι συνδεδεμένες και λειτουργούν (live), η AED παρέχει κάλυψη 24/7 για να ανταποκρίνεται και να διαλέγει οθόνες που ενεργοποιούνται με βάση το όριο που έχει οριστεί από τη Microsoft μέσω της περιλαμβανόμενης δυνατότητας «Διαχείριση κρίσεων βάσει μηχανικής», που ορίζεται παραπάνω. Εάν ο πελάτης δεν έχει δημιουργήσει μια υπόθεση υποστήριξης, χρησιμοποιώντας την Υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων («PRS») όπως υποδεικνύεται στην περιγραφή υπηρεσίας που αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας του πελάτη για το εντοπισμένο ζήτημα, τότε η ομάδα AED θα ζητήσει από τον πελάτη να δημιουργήσει μια υπόθεση υποστήριξης για τη διευκόλυνση των προσπαθειών μετριάσμού.

- Χειρισμός λειτουργίας πλατφόρμας ελαφριού χεριού: Κατά τη διάρκεια μιας διακοπής λειτουργίας που δηλώνεται από την Azure, που ορίζεται ως διακοπή που επηρεάζει πολλούς πελάτες και δηλώνεται ως διακοπή στην πύλη της Azure, η AED θα παρέχει προσαρμοσμένες επικοινωνίες σε προκαθορισμένες επαφές πελατών για να τους κρατά ενημέρους για την κατάσταση και να παρέχει λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο που η διακοπή μπορεί να τις επηρεάσει καθώς γίνονται διαθέσιμες. Κατόπιν αιτήματος του πελάτη, η AED θα συνεργαστεί με τον πελάτη σε προσπάθειες αυτομείωσης, όπως η ανακατεύθυνση σε διαφορετική ζώνη διαθεσιμότητας, εάν χρειάζεται.
- Παγκόσμια υποστήριξη Know-Me για Μηχανική Διαχείριση Κρίσεων: Διευρυμένη παγκόσμια, ευθυγραμμισμένη με τους πελάτες κάλυψη για τη λειτουργία «Μηχανική διαχείριση κρίσεων» που ορίζεται στην παραπάνω ενότητα και παρέχεται για να επιτρέψει μια πιο προσαρμοσμένη και συνεπή εμπειρία πέρα από τις κύριες εργάσιμες ώρες. Αυτή η βελτιωμένη εμπειρία μπορεί να επεκταθεί σε άλλες λειτουργίες κατά περίπτωση. Το «Know-me» ορίζεται ως η γνώση του επιχειρηματικού πλαισίου και του περιβάλλοντος του πελάτη με στόχο την ταχύτερη μείωση των περιστατικών και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας υποστήριξης του πελάτη από την Azure.

3. Προϋποθέσεις και υποθέσεις

Εκτός από τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας του Πελάτη, η παράδοση των Υπηρεσιών από εμάς, όπως περιγράφεται σε αυτό το Παράρτημα, βασίζεται στις ακόλουθες προϋποθέσεις και παραδοχές:

- a) Η απόδοση των υπηρεσιών AED από τη Microsoft εξαρτάται από τη συνεργασία του πελάτη, την ενεργό συμμετοχή και την έγκαιρη ολοκλήρωση των ανατεθέντων ευθυνών.
- b) Ο πελάτης θα διατηρεί ενεργό σχέδιο υπηρεσίας υποστήριξης Microsoft Enterprise και συμφωνία ταχείας απόκρισης Azure καθ' όλη τη διάρκεια αυτού του Παραρτήματος.
- c) Όλες οι λειτουργίες είναι διαθέσιμες μόνο στην αγγλική γλώσσα.
- d) Η παράδοση θα είναι εξ αποστάσεως εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες συμφωνούνται αμοιβαία επιτόπιες επισκέψεις που δεν είναι προπληρωμένες, η Microsoft θα σας χρεώσει για εύλογες δαπάνες μετακίνησης και διαμονής.
- e) Εάν ένα περιστατικό δεν είναι απομονωμένο στον οργανισμό του πελάτη και επηρεάζει μεγαλύτερο μέρος του περιβάλλοντος Azure, οι πόροι μηχανικής υπηρεσιών δεν θα μπορούν να δώσουν προτεραιότητα στην αποκατάσταση της υπηρεσίας.

- f) Η κάλυψη AED δεν επεκτείνεται σε τεχνολογίες εσωτερικής εγκατάστασης, συσκευές χρήστη, λογισμικό πελάτη Microsoft ή τεχνολογίες ταυτότητας και ελέγχου ταυτότητας.
- g) Το δικαίωμα του πελάτη να λάβει την υπηρεσία της AED, όπως περιγράφεται στον παρόν Παράρτημα, υπόκειται στη συμμόρφωση με τους όρους και τις προϋποθέσεις της Παραγγελίας Εργασίας και του παρόντος παραρτήματος.
- h) Οι Υπηρεσίες AED προορίζονται να υποστηρίξουν τη χρήση των Εγγεγραμμένων Συνδρομών από τον πελάτη. Η Microsoft θα παράσχει αυτές τις Υπηρεσίες μόνο για εσωτερικούς επιχειρηματικούς σκοπούς του πελάτη. Η Microsoft δεν θα παράσχει αυτές τις Υπηρεσίες στους πελάτες του πελάτη.
- i) Η AED δεν θα παράσχει υποστήριξη για οποιονδήποτε κώδικα που δεν ανήκει στη Microsoft ή οποιονδήποτε κώδικα που έχει προσαρμοστεί από την Microsoft, τον πελάτη ή έναν τρίτο προμηθευτή.

Απόκριση περιστατικού ασφάλειας στον κυβερνοχώρο της Microsoft

Απόκριση περιστατικού ασφάλειας στον κυβερνοχώρο της Microsoft («MSCIR»): Παρέχει παγκόσμια έρευνα και καθοδήγηση για να βοηθήσει στην αξιολόγηση του εύρους της κυβερνοεπίθεσης, στον περιορισμό του συμβάντος και την αποκατάσταση κρίσιμων συστημάτων, με επιλογές για επιτόπια ή/και απομακρυσμένη υποστήριξη. Αυτές οι υπηρεσίες συμβάλλουν στη μείωση του κινδύνου στοχευμένων επιθέσεων στον κυβερνοχώρο και στον καλύτερο μετριασμό της ζημίας που προκαλείται από μία κρίση ασφαλείας. Το Microsoft Incident Response πρέπει να αγοραστεί ως ξεχωριστό πρόσθετο σε μια υπάρχουσα Σύμβαση Ενοποιημένης Υποστήριξης. Το εύρος της δέσμευσης της MSIR θα καθοριστεί τη στιγμή του συμβάντος.

Κάτω από ορισμένες επείγουσες περιστάσεις, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει και να εξουσιοδοτήσει την Microsoft να ξεκινήσει την παράδοση των υπηρεσιών MSCIR πριν αγοράσει την υπηρεσία MSCIR ή προσθέσει επιπλέον ώρες σε μια υπάρχουσα υπηρεσία MSCIR («Σύμβαση Πρόσθετης Υπηρεσίας»). Ανεξάρτητα από οτιδήποτε προς το αντίθετο, εάν ο Πελάτης εξουσιοδοτήσει την Microsoft να αρχίσει να εργάζεται πριν από τη Σύμβαση Πρόσθετης Υπηρεσίας, ο Πελάτης συμφωνεί ότι (α) θα προβεί σε όλες τις ενέργειες που είναι ευλόγως απαραίτητες για την υπογραφή της Συμφωνίας Πρόσθετης Υπηρεσίας το συντομότερο δυνατό, (β) παραμένει πλήρως υπεύθυνη και συμφωνεί να πληρώσει για τις υπηρεσίες που παρασχεθήκαν πριν από την εκτέλεση της Σύμβασης Πρόσθετης Υπηρεσίας όπως τιμολογήθηκε από την Microsoft και (γ) Η Microsoft δεν θα φέρει ευθύνη για οποιεσδήποτε πράξεις ή παραλείψεις που σχετίζονται με την εξουσιοδοτημένη εργασία που συμβαίνει πριν από την υπογραφή και ο Πελάτης αναλαμβάνει όλους τους σχετικούς κινδύνους.

Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με δεσμεύσεις MSCIR (π.χ. τιμολόγηση και εύρος εργασίας) ή πληροφορίες σχετικά με προορατικές προσφορές, είναι διαθέσιμες μέσω του Customer Success Account Manager (CSAM).

2.4 Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών

Επισκόπηση Υπηρεσιών Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών

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

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

Τρόπος αγοράς

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

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

- **Υπηρεσίες Βασικού Πακέτου:** Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά, οι Υπηρεσίες Βασικού Πακέτου (οι οποίες σημειώνονται με «✓») θα είναι διαθέσιμες στις καθορισμένες Τοποθεσίες Υποστήριξης σας ή όπως έχουν κατανεμηθεί στις τοποθεσίες Υποστήριξης από την Κεντρική Τοποθεσία στην Παραγγελία Εργασίας της Κεντρικής Τοποθεσίας.
- **Υπηρεσίες 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 είστε κατάλληλοι για να λάβετε Προληπτικές Υπηρεσίες, η ποσότητα των οποίων θα αναγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας σας και θα είναι διαθέσιμη στις Τοποθεσίες Υποστήριξης που ορίζονται στη Παραγγελία Εργασίας σας, εκτός από τις Εξαιρούμενες Χώρες.
- **Σύμβουλος Υποστήριξης Τεχνολογίας (STA):** Οι υπηρεσίες STA θα είναι διαθέσιμες στις Τοποθεσίες Υποστήριξης που ορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας και θα υπόκεινται στη διαθεσιμότητα των πόρων.
-

- **Υπηρεσίες Συντήρησης - Ανάλυση Βασικών Αιτιών:** Οι υπηρεσίες που αγοράστηκαν θα είναι διαθέσιμες στο προσωπικό σε καθορισμένες Τοποθεσίες Υποστήριξης.

- **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.
- Λειτουργία ενοποιημένου συστήματος τιμολόγησης και διαχωρισμού τιμολογίων. Αυτές οι αλλαγές έχουν σχεδιαστεί για να παρέχουν στους πελάτες μας μεγαλύτερη ευελιξία, ευκολία και έλεγχο των συναλλαγών τους. Το ενοποιημένο σύστημα τιμολόγησης βελτιώνει την αποτελεσματικότητα και την ακρίβεια της διαδικασίας τιμολόγησης και φορολογίας, ενώ η λειτουργία Διαχωρισμού Τιμολογίων (Split Invoicing) επιτρέπει τον διαχωρισμό των συναλλαγών

σε πολλαπλά τιμολόγια με βάση διαφορετικά κριτήρια, όπως κατά τύπο προϊόντος, ημερομηνία παράδοσης ή τομέα πελάτη.

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 με βάση δηλωμένες εγγραφές αδειοδότησης και συμβάσεις ή/και αναγνωριστικό λογαριασμού τιμολόγησης στο Παράρτημα Α της Παραγγελίας Εργασίας σας και προσδιορίζονται στους "Όρους Προϊόντων", οι οποίοι δημοσιεύονται κατά καιρούς από τη Microsoft στη διεύθυνση <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ή σε μεταγενέστερη τοποθεσία που προσδιορίζει η Microsoft), εκτός εάν έχει οριστεί άλλως σε κάποια Παραγγελία Εργασίας, Παράρτημα της παρούσας Περιγραφής Υποστήριξης και Συμβουλευτικών Υπηρεσιών ή εάν εξαιρούνται ρητά στην πύλη online υποστήριξης, στη διεύθυνση <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Δεν παρέχεται υποστήριξη για προϊόντα προέκδοσης και έκδοσης beta, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά σε κάποιο συνημμένο παράρτημα.
- Όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων τυχόν επιπλέον υπηρεσιών που αγοράστηκαν ως μέρος και κατά τη διάρκεια Ισχύος μιας Παραγγελίας Εργασίας Υποστήριξης καταργούνται, εφόσον δεν χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια Ισχύος της σχετικής Παραγγελίας Εργασίας.
- Ο προγραμματισμός των υπηρεσιών εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων και των εργαστηρίων και ενδέχεται να ακυρωθεί, εάν δεν πληρούνται τα ελάχιστα επίπεδα εγγραφών.
- Μπορούμε να αποκτήσουμε πρόσβαση στο σύστημά σας μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης για την ανάλυση προβλημάτων κατόπιν αίτησής σας. Το προσωπικό μας θα έχει πρόσβαση μόνο στα συστήματα που έχουν εξουσιοδοτηθεί από εσάς. Για να χρησιμοποιηθεί η βοήθεια απομακρυσμένης σύνδεσης, πρέπει να μας παρέχετε την κατάλληλη πρόσβαση και τον απαραίτητο εξοπλισμό.
- Σε ορισμένες υπηρεσίες ενδέχεται να απαιτείται να αποθηκεύουμε και να επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα πελατών σας, καθώς και να έχουμε πρόσβαση σε αυτά. Σε αυτές τις διαδικασίες, χρησιμοποιούμε εγκεκριμένες τεχνολογίες της Microsoft, οι οποίες συμμορφώνονται με τις πολιτικές και τις διαδικασίες για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Αν ζητήσετε να χρησιμοποιούμε τεχνολογίες που δεν είναι

- εγκεκριμένες από την Microsoft, κατανοείτε και συμφωνείτε ότι φέρετε την αποκλειστική ευθύνη για την ακεραιότητα και την ασφάλεια των δεδομένων πελατών σας και ότι η Microsoft δεν φέρει καμία ευθύνη αναφορικά με τη χρήση τεχνολογιών που δεν είναι εγκεκριμένες από την Microsoft.
- *Εάν ζητήσετε ακύρωση μίας προηγούμενως προγραμματισμένης υπηρεσίας, η ακύρωση πρέπει να γίνει τουλάχιστον 14 ημέρες νωρίτερα για πλήρη επιστροφή χρημάτων για την εν λόγω υπηρεσία, όπου ισχύει.*
 - *Οποιαδήποτε ακύρωση της προηγούμενως προγραμματισμένης υπηρεσίας που γίνει 6 έως 13 ημέρες νωρίτερα θα επιφέρει κόστος 50% του κόστους της υπηρεσίας.*
 - *Οποιαδήποτε ακύρωση που γίνεται 5 ημέρες ή νωρίτερα από την προηγούμενως προγραμματισμένη υπηρεσία, θα υπόκειται σε πλήρη κόστος (100%) του εν λόγω κόστους της υπηρεσίας*
 - Κατά την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών, ενδέχεται να ζητήσουμε να συμπεριληφθεί διαχείρισης παροχής υπηρεσιών προς διευκόλυνση της παροχής των υπηρεσιών.
 - Εάν παραγγείλατε έναν τύπο υπηρεσίας και επιθυμείτε να τον ανταλλάξετε με κάποιον άλλο τύπο υπηρεσίας, μπορείτε να εφαρμόσετε ισότιμη αξία σε μια εναλλακτική υπηρεσία που είναι διαθέσιμη στο πλαίσιο του Βασικού Πακέτου σας, στις περιοχές όπου διατίθεται και κατόπιν συμφωνίας με τον πόρο παροχής υπηρεσιών σας.
 - 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.
 - Θα αναλάβετε όλους τους κινδύνους που σχετίζονται με την εφαρμογή οποιουδήποτε κώδικα που παρέχεται από τη Microsoft κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών υποστήριξης και θα είστε υπεύθυνοι για όλες τις δοκιμές, τους ελέγχους, τη διασφάλιση ποιότητας, τη νομική, κανονιστική συμμόρφωση ή την συμμόρφωση με πρότυπα, τη συντήρηση, την ανάπτυξη και άλλες πρακτικές που σχετίζονται με τον κώδικα που παρέχεται από τη Microsoft στην εκτέλεση υπηρεσιών υποστήριξης εν όλω ή εν μέρει, στο περιβάλλον Microsoft σας ή οποιαδήποτε άλλη ανάπτυξη.
 - Ενδέχεται να υπάρχουν ελάχιστες απαιτήσεις πλατφόρμας για τις αγορασμένες υπηρεσίες.
 - Ενδέχεται να μην είναι δυνατή η παροχή των Υπηρεσιών στους πελάτες σας.
 - Αν έχετε Πακέτο Προηγμένης Υποστήριξης ή Υποστήριξης Performance, στις περιπτώσεις κατά τις οποίες συμφωνούνται αμοιβαία επιτόπιες επισκέψεις που είναι προπληρωμένες, θα σας τιμολογήσουμε για εύλογες δαπάνες μετακίνησης και διαμονής.
 - 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.
- Συμφωνείτε ότι μπορούμε να στείλουμε τις πληροφορίες των χρηστών σας σε μια έγκυρη και ενεργή διεύθυνση email της εταιρείας σχετικά με προϊόντα και λειτουργίες μέσω υλικού που προσδιορίζεται ως ενημερώσεις ασφαλείας, ενημερωτικά δελτία, ιστολόγια, ενημερώσεις ασφαλείας, επικοινωνίες υπηρεσιών και παρόμοια τεκμηρίωση. Οι χρήστες σας θα έχουν τον κατάλληλο μηχανισμό για να εξαιρεθούν από τέτοιες επικοινωνίες.
 - Ενδέχεται να ορίζονται επιπλέον προαπαιτούμενα και παραδοχές στα συναφή Παραρτήματα.

2.6 Οι δικές σας υποχρεώσεις

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

- Θα ορίσετε έναν κατονομασμένο διαχειριστή υπηρεσιών υποστήριξης ο οποίος είναι υπεύθυνος για την καθοδήγηση της ομάδας σας και τη διαχείριση όλων των δραστηριοτήτων υποστήριξης και των εσωτερικών διεργασιών σας, για την υποβολή αιτημάτων περιστατικών υποστήριξης σε εμάς.
- Ανάλογα με το Βασικό Πακέτο που διαθέτετε, όπως περιγράφεται παρακάτω, μπορείτε να ορίσετε κατονομασμένα άτομα υποστήριξης 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.
 - Βασική Υποστήριξη - Έως δέκα (10) κατονομασμένα άτομα.
 - Προηγμένη Υποστήριξη – Ένα ελάχιστο πενήντα (50) κατονομασμένων ατόμων. Μπορεί επίσης να είστε κατάλληλοι για επιπλέον άτομα. Συμβουλευτείτε τον υπεύθυνο λογαριασμού επιτυχίας πελατών σας για λεπτομέρειες.
 - Υποστήριξη Performance – Συμπερίληψη κατονομασμένων ατόμων κατ' απαίτηση.
- Για ηλεκτρονικές υπηρεσίες που υποστηρίζουν αιτήματα, οι διαχειριστές του Cloud, για τις βασισμένες στο cloud υπηρεσίες σας, πρέπει να υποβάλουν αιτήματα υποστήριξης μέσω της ισχύουσας διαδικτυακής πύλης υποστήριξης υπηρεσιών.
- Όταν υποβάλετε αίτημα υπηρεσίας, τα κατονομασμένα άτομα 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.
- Αν έχετε Πακέτο Προηγμένης Υποστήριξης ή Υποστήριξης Performance, συμφωνείτε να υποβάλετε αιτήσεις για προληπτικές υπηρεσίες και βελτιωμένες λύσεις και υπηρεσίες, μαζί με τυχόν απαραίτητα/ισχύοντα δεδομένα το αργότερο έως 60 ημέρες πριν από την ημερομηνία λήξης της σχετικής Παραγγελίας Εργασίας.
- Αν έχετε Πακέτο Προηγμένης Υποστήριξης ή Υποστήριξης Performance, συμφωνείτε να παρέχετε στην ομάδα παροχής υπηρεσιών μας, η οποία είναι υποχρεωμένη να βρίσκεται επιτόπου, εύλογη πρόσβαση μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου υψηλής ταχύτητας, καθώς και πρόσβαση στα εσωτερικά συστήματα και τα διαγνωστικά εργαλεία σας.

© 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.