

Περιγραφή Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft (USSD)

Ιούλιος 2024

Πίνακας Περιεχομένων

1	Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο	3
2	Υπηρεσίες υποστήριξης και επιτυχίας πελατών	4
2.1	Τρόπος αγοράς	4
2.2	Επιτρεπόμενη ευελιξία	5
2.3	Περιγραφή των Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft	6
	Υπηρεσίες επανενεργοποίησης	14
	Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας	16
2.4	Βελτιωμένες λύσεις	16
	Χαρακτηριστικά και παροχή υπηρεσίας	34
	Περιορισμοί και εξαιρέσεις υπηρεσίας	34
	Συμμόρφωση και πεδίο εφαρμογής υπηρεσίας	34
2.5	Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών	36
	Επισκόπηση Υπηρεσιών Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών	36
	Τρόπος αγοράς	37
	Όροι και προϋποθέσεις Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών	37
2.6	Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις	38
Παράρτημα A:	Πίνακες τύπων σοβαρότητας	42
Παράρτημα B:	Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας	48

1 Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο

Η Περιγραφή Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης που είναι διαθέσιμες για αγορά από τη Microsoft. Είναι σημαντικό να εξοικειωθείτε με τις περιγραφές των υπηρεσιών που αγοράζετε, καθώς και με τυχόν προαπαιτούμενα, αποποιήσεις ευθυνών, περιορισμούς και τις υποχρεώσεις πελατών. 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.

Λάβετε υπόψη ότι οι υπηρεσίες που αναγράφονται σε αυτό το έγγραφο δεν είναι όλες διαθέσιμες σε παγκόσμιο επίπεδο. Για να προσδιορίσετε ποιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες για αγορά στην περιοχή σας, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο της Microsoft. Οι διαθέσιμες υπηρεσίες υπόκεινται σε αλλαγές.

2 Υπηρεσίες υποστήριξης και επιτυχίας πελατών

Οι Υπηρεσίες Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft (υπηρεσίες υποστήριξης) είναι ένα σύνολο υπηρεσιών υποστήριξης 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 που παρέχουμε είναι προσαρμοσμένες στις συγκεκριμένες ανάγκες σας και σας βοηθούν να αξιοποιήσετε στο έπακρο τις επενδύσεις σας στη Microsoft. Οι υπηρεσίες υποστήριξης που παρέχουμε περιλαμβάνουν:

- **Προληπτικές υπηρεσίες:** Αυτές οι υπηρεσίες έχουν σχεδιαστεί για τη βελτίωση της εύρυθμης λειτουργίας της υποδομής και των λειτουργιών IT.
- **Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας:** Αυτή η υπηρεσία έχει σχεδιαστεί για τη διευκόλυνση του σχεδιασμού και της υλοποίησης.
- **Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων:** Αυτές οι υπηρεσίες παρέχουν επίλυση προβλημάτων 24x7 με προτεραιότητα, για την ελαχιστοποίηση του χρόνου διακοπής λειτουργίας και την εξασφάλιση ταχείας απόκρισης.

2.1 Τρόπος αγοράς

Οι υπηρεσίες υποστήριξης είναι διαθέσιμες ως Βασικό Πακέτο, με προληπτικές υπηρεσίες και βελτιωμένες λύσεις διαθέσιμες προς αγορά στο πλαίσιο μιας υφιστάμενης σύμβασης Βασικού Πακέτου που παρατίθεται στην Παραγγελία Εργασίας Υπηρεσιών Enterprise. Οι λεπτομέρειες κάθε πακέτου περιγράφονται παρακάτω:

- **Βασικό πακέτο:** Αυτό το πακέτο περιλαμβάνει τις βασικές υπηρεσίες υποστήριξης μας.
- **Προληπτικές υπηρεσίες:** Αυτές οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης που μπορούν να προστεθούν στο Βασικό Πακέτο, όπως απαιτείται.
- **Βελτιωμένες λύσεις:** Αυτές οι λύσεις περιλαμβάνουν ενδεδειγμένες εμπειρίες υποστήριξης και λύσεις που μπορούν να προστεθούν στο Βασικό Πακέτο, όπως απαιτείται.

Λάβετε υπόψη ότι οι υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες για αγορά στο πλαίσιο της υφιστάμενης σύμβασης Βασικού Πακέτου παρατίθενται στην Παραγγελία Εργασίας Υπηρεσιών Enterprise. Εάν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με τις υπηρεσίες που διατίθενται για αγορά, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο της Microsoft.

Πίνακας 1 – Ορισμοί υπηρεσιών υποστήριξης

Στοιχείο	Ορισμός
Βασικό πακέτο	Συνδυασμός προληπτικών υπηρεσιών, υπηρεσιών επανενεργοποίησης και επιτυχίας, και υπηρεσιών διαχείρισης παράδοσης που παρέχουν υποστήριξη για τα προϊόντα ή/και τις Υπηρεσίες online της Microsoft που χρησιμοποιούνται στην εταιρεία σας.
Προληπτικές 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 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 Ενοποιημένη Υποστήριξη Enterprise μπορεί να περιλαμβάνει υποστήριξη πολλαπλών χωρών, εάν απαιτείται και καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας. Ανατρέξτε στην ενότητα 2.5 για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υποστήριξη πολλαπλών χωρών.

2.2 Επιτρεπόμενη ευελιξία

Η Επιτρεπόμενη ευελιξία είναι ένα εύηλο ποσοστό της τιμής τιμοκαταλόγου του βασικού πακέτου σας που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αγορά προληπτικών υπηρεσιών, βελτιωμένων λύσεων, προληπτικών πιστώσεων ή προσαρμοσμένων προληπτικών υπηρεσιών κατά την αγορά των υπηρεσιών σας. Ο αντιπρόσωπος της Microsoft θα σας δώσει περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής της Επιτρεπόμενης ευελιξίας στη σύμβασή σας.

Για την κατανομή της Επιτρεπόμενης ευελιξίας σας ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- **Προληπτικές πιστώσεις ή Προσαρμοσμένες προληπτικές υπηρεσίες:** 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.
- **Ετήσια κατανομή:** 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.
- **Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας:** Η Επιτρεπόμενη ευελιξία δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για υπηρεσίες Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών, όπως αυτές ορίζονται στο παρόν.
- **Ανταλλαγή υπηρεσιών:** Εάν παραγγείλατε έναν τύπο υπηρεσίας με Επιτρεπόμενη ευελιξία 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.
- **Προθεσμία κατανομής:** Θα πρέπει να κατανεμηθεί ολόκληρη η Επιτρεπόμενη ευελιξία έως το χρονικό σημείο της εκτέλεσης της σύμβασης, διαφορετικά θα χαθεί.

2.3 Περιγραφή των Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft

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. Ένα μέρος του Βασικού πακέτου σας περιλαμβάνει την Επιτρεπόμενη ευελιξία που χρησιμοποιείται για την προσθήκη προληπτικών υπηρεσιών (επισημαίνονται με "+"), βελτιωμένων 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. Οι υπηρεσίες υποστήριξης που παρέχουμε περιλαμβάνουν:

- Προληπτικές υπηρεσίες:** Αυτές οι υπηρεσίες βοηθούν στην αποτροπή ζητημάτων στο περιβάλλον Microsoft που διαθέτετε και 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:** Αυτές οι υπηρεσίες 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.

Πίνακας 2 – Ορισμοί υπηρεσιών σχεδιασμού

Τύποι υπηρεσιών σχεδιασμού	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Επαλήθευση ιδέας: Αυτή η εμπλοκή αποσκοπεί στην παροχή αποδεικτικών στοιχείων, 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

Υπηρεσίες υλοποίησης

Οι υπηρεσίες υλοποίησης παρέχουν τεχνογνωσία σε βραχυπρόθεσμα 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.

Πίνακας 3 – Ορισμοί υπηρεσιών υλοποίησης

Τύποι υπηρεσιών υλοποίησης	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Υπηρεσίες προσθήκης λογαριασμών: Παρέχουν βραχυπρόθεσμη βοήθεια με την ανάπτυξη, τη μετεγκατάσταση, την αναβάθμιση ή την ανάπτυξη δυνατοτήτων. Σε αυτήν την υπηρεσία, ενδέχεται να περιλαμβάνεται σχεδιασμός και επικύρωση της επαλήθευσης μιας ιδέας ή του φόρτου εργασίας παραγωγής με χρήση προϊόντων της Microsoft. 	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

Υπηρεσίες συντήρησης

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

Πίνακας 4 – Ορισμοί υπηρεσιών συντήρησης

Τύποι υπηρεσιών συντήρησης	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Αξιολόγηση κατ' απαίτηση: Διαδικτυακή, αυτοματοποιημένη πλατφόρμα αξιολόγησης από τον 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. Για τη χρήση αυτής της υπηρεσίας αξιολόγησης, χρειάζεστε 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. Λάβετε υπόψη ότι οι επιτόπιες αξιολογήσεις ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Πρόγραμμα αξιολόγησης: Αυτή η αξιολόγηση αξιολογεί τη σχεδίαση, την τεχνική υλοποίηση, τις λειτουργίες ή τη διαχείριση αλλαγών των τεχνολογιών Microsoft συγκριτικά με 	+

Τύποι υπηρεσιών συντήρησης	Σχεδιασμός
<p>τις συνιστώμενες πρακτικές της Microsoft. Με την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, ο πόρος της Microsoft θα συνεργαστεί απευθείας μαζί σας για να επιδιορθώσει ζητήματα και να προσφέρει μια αναφορά που θα περιλαμβάνει την τεχνική αξιολόγηση του περιβάλλοντός σας, η οποία ενδέχεται να περιλαμβάνει και πρόγραμμα επιδιόρθωσης.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Αξιολόγηση εκτός σύνδεσης: Αυτή η υπηρεσία παρέχει μια 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Προληπτική εποπτεία: Αυτή η υπηρεσία παρέχει εργαλεία εποπτείας τεχνικών λειτουργιών και συστάσεων για τον συντονισμό των διαδικασιών διαχείρισης περιστατικών του διακομιστή σας. Σας βοηθά να δημιουργήσετε πίνακες περιστατικών, να εξετάσετε τα σημαντικά περιστατικά και να σχεδιάσετε μια διαρκή ομάδα μηχανικών. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Πρόγραμμα προληπτικών λειτουργιών (POP): Αυτή η υπηρεσία παρέχει έναν έλεγχο 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 γίνεται είτε επιτόπου είτε απομακρυσμένα από έναν πόρο της Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Πρόγραμμα αξιολόγησης κινδύνων και εύρυθμης λειτουργίας ως Υπηρεσία (RAP ως Υπηρεσία): Αυτή η υπηρεσία παρέχει μια αυτοματοποιημένη αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο έχει υλοποιηθεί η τεχνολογία Microsoft που διαθέτετε, με δεδομένα που συλλέγονται απομακρυσμένα. Η Microsoft αναλύει τα συγκεντρωμένα δεδομένα ώστε να δημιουργηθεί μια αναφορά ευρημάτων, η οποία θα περιλαμβάνει συστάσεις αποκατάστασης. Αυτή η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για επιτόπια ή απομακρυσμένη παροχή. 	+

- ✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού πακέτου σας.
- + - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

Υπηρεσίες βελτιστοποίησης

Οι Υπηρεσίες βελτιστοποίησης αποσκοπούν να βοηθήσουν τους πελάτες να επιτύχουν βέλτιστη αξιοποίηση της τεχνολογικής επένδυσής τους. 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.

Πίνακας 5 – Ορισμοί υπηρεσιών βελτιστοποίησης

Τύποι υπηρεσιών βελτιστοποίησης	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> • 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 τη Microsoft πρακτικές, για την υποστήριξη του προγράμματος υιοθέτησης που εφαρμόζουν. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Υπηρεσίες επικεντρωμένες στην ανάπτυξη: Παρέχουμε υπηρεσίες για να βοηθήσουμε το προσωπικό σας να δημιουργήσει, να αναπτύξει και να υποστηρίξει εφαρμογές, οι οποίες έχουν δημιουργηθεί με τεχνολογίες Microsoft. Αυτές οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν: <ul style="list-style-type: none"> ○ Αξιολόγηση δυνατοτήτων DevOps: Μια αξιολόγηση που βοηθά τους πελάτες να κατανοήσουν τις τρέχουσες δυνατότητες σε ολόκληρο τον κύκλο ζωής της έκδοσης λογισμικού και να εντοπίσουν γρήγορα ευκαιρίες βελτίωσης με βάση τις πρακτικές του Microsoft DevOps. ○ 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. ○ Συμβουλευτική πλατφόρμα προγραμματιστών: Παρέχει καθοδήγηση για να βοηθήσει στην αξιοποίηση του πλήρους δυναμικού της πλατφόρμας προγραμματιστή της Microsoft, την επιτάχυνση της ταχύτητας προγραμματιστή, την υιοθέτηση του cloud και τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Πωλείται ως αριθμός ωρών που αναγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας σας. 	+

Τύποι υπηρεσιών βελτιστοποίησης	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Διαχείριση υπηρεσιών IT: Οι Σύγχρονες Υπηρεσίες διαχείρισης υπηρεσιών IT έχουν σχεδιαστεί για να σας βοηθούν να εξελίσετε το παλαιού τύπου περιβάλλον IT που διαθέτετε, χρησιμοποιώντας σύγχρονες προσεγγίσεις διαχείρισης των υπηρεσιών, οι οποίες επιτρέπουν τις βελτιώσεις καινοτομίας, ευελιξίας, ποιότητας και λειτουργικού κόστους. Αυτές οι υπηρεσίες 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> 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. Αυτές οι υπηρεσίες 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. 	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Οι Υπηρεσίες εκπαίδευσης παρέχουν εκπαίδευση για την ενίσχυση των τεχνικών και λειτουργικών ικανοτήτων του προσωπικού υποστήριξης που διαθέτετε μέσω οδηγιών επιτόπου, σε σύνδεση ή κατ' απαίτηση.

Πίνακας 6 – Ορισμοί υπηρεσιών εκπαίδευσης

Τύποι εκπαιδευτικών υπηρεσιών	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Εκπαίδευση κατ' απαίτηση: Πρόσβαση σε μια συλλογή διαδικτυακού εκπαιδευτικού υλικού και διαδικτυακών εργαστηρίων από μια ψηφιακή πλατφόρμα βιβλιοθήκης εργαστηρίων που αναπτύχθηκε από τη Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Μεταδόσεις μέσω Web: 	✓

Τύποι εκπαιδευτικών υπηρεσιών	Σχεδιασμός
<p>Πρόσβαση σε ζωντανές εκπαιδευτικές συνεδρίες που φιλοξενούνται από τη Microsoft, για μια ευρεία γκάμα θεμάτων υποστήριξης και τεχνολογιών Microsoft, οι οποίες παρουσιάζονται από απόσταση μέσω Internet.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Hackathon: Αυτή η υπηρεσία διευκολύνει την εκμάθηση καινοτόμων τρόπων, με τους οποίους οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία της Microsoft για να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τις συγκεκριμένες επιχειρηματικές προκλήσεις τους. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω διαδραστικών υπηρεσιών που βασίζονται σε δραστηριότητες που χρησιμοποιούν σενάρια πραγματικού κόσμου ή σενάρια συγκεκριμένα για τον πελάτη. Αυτές οι υπηρεσίες ενθαρρύνουν τους πελάτες να συμμετάσχουν σε μια γρήγορη και επαναλαμβανόμενη συνεργασία με ειδικούς της τεχνολογίας για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων στις ανάγκες τους. 	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> Τεχνικές ενημερώσεις Επαναλαμβανόμενες ενημερώσεις που, κατά την ολοκλήρωση κάθε έκδοσης, κρατούν τους πελάτες ενημερωμένους σχετικά με τις τελευταίες προσθήκες και τις επερχόμενες αλλαγές στις υλοποιήσεις τους στο cloud επιτρέποντάς τους να χρησιμοποιούν νέες δυνατότητες ώστε να είναι πιο παραγωγικοί, ή αφαιρούν αποκλεισμούς για την επέκταση της τρέχουσας χρήσης σε όλους τους χρήστες. Παρέχονται απομακρυσμένα από μηχανικό της Microsoft. 	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> Επεξηγηματικές ομιλίες: Αυτές είναι συνήθως διαδραστικές ημερίδες, που καλύπτουν θέματα σχετικά με τα προϊόντα και την υποστήριξη, τα οποία παρέχονται σε μορφή διάλεξης και επίδειξης. Παρουσιάζονται ζωντανά από έναν πόρο της Microsoft, είτε δια ζώσης είτε μέσω Internet. 	<p style="text-align: center;">+</p>

Τύποι εκπαιδευτικών υπηρεσιών	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Τεχνικά σεμινάρια: Οι συνεδρίες εργαστηρίων τεχνικής εκπαίδευσης για προχωρημένους είναι 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. Λάβετε υπόψη ότι τα εργαστήρια μπορούν να καταγραφούν μετά από παροχή κατάλληλης ειδοποίησης και συγκατάθεσης (και για ορισμένες περιοχές, κατόπιν πρόσθετης ρητής γραπτής άδειας). 	+

✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού πακέτου σας.

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

Πρόσθετες προληπτικές υπηρεσίες

Πίνακας 7 – Τύποι πρόσθετων προληπτικών υπηρεσιών

Τύποι πρόσθετων προληπτικών υπηρεσιών	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Προσαρμοσμένες προληπτικές υπηρεσίες (υπηρεσίες συντήρησης, βελτιστοποίησης και εκπαίδευσης): Αυτή η υπηρεσία παρέχει 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Σύμβουλος υποστήριξης τεχνολογίας: Η προσαρμοσμένη υπηρεσία αξιολόγησης τεχνολογίας που διαθέτουμε, υποστηρίζει τους επιχειρηματικούς στόχους των πελατών, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, της βελτιστοποίησης του φόρτου εργασίας, της υιοθέτησης ή της δυνατότητας υποστήριξης. Παρέχεται από έναν πόρο της Microsoft και ενδέχεται να περιλαμβάνει ένα σχέδιο και μια τεχνική καθοδήγηση ειδική για το περιβάλλον και τους επιχειρηματικούς στόχους κάθε πελάτη. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Καθορισμένη μηχανική (DE): Αυτές οι επιμελημένες και βασισμένες στο αποτέλεσμα λύσεις βασίζονται σε συνιστώμενες πρακτικές και αρχές της Microsoft που συμβάλλουν στην επιτάχυνση του χρόνου προς την αξία σας. Ένας κορυφαίος εμπειρογνώμονας θα συνεργαστεί στενά με την ομάδα σας για να παρέχει τεχνική καθοδήγηση και θα αξιοποιήσει άλλους ειδικούς της Microsoft, όπως απαιτείται, για να σας βοηθήσει με την ανάπτυξη ή/και τη βελτιστοποίηση των λύσεων της Microsoft. Αυτές οι υπηρεσίες εκτείνονται από την 	+

Τύποι πρόσθετων προληπτικών υπηρεσιών	Σχεδιασμός
<p>αξιολόγηση και τον προγραμματισμό, την αναβάθμιση και τον σχεδιασμό, έως τη διαμόρφωση και την υλοποίηση.</p> <p>Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Απαιτείται έγκυρη σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης για την αίτηση παροχής υπηρεσιών DE. Αν η σύμβασή σας λήξει ή καταγγελθεί, η υπηρεσία DE θα καταγγελθεί την ίδια ημερομηνία. ○ Οι υπηρεσίες DE 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 DE υποστηρίζουν τα συγκεκριμένα προϊόντα και τεχνολογίες της Microsoft που επιλέγονται από εσάς και αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας σας. ○ Οι υπηρεσίες DE παρέχονται σε μία τοποθεσία υποστήριξης, όπως ορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας. ○ Οι υπηρεσίες DE παρέχονται κατά κύριο λόγο απομακρυσμένα, εκτός εάν έχει προηγηθεί γραπτή συμφωνία για επιτόπιες επισκέψεις. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες συμφωνούνται αμοιβαία επιτόπιες επισκέψεις που δεν είναι προπληρωμένες, θα σας χρεώσουμε για εύλογες δαπάνες μετακίνησης και σχετικές δαπάνες. 	

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

Πίνακας 8 – Τύποι άλλων προληπτικών υπηρεσιών

Άλλος προληπτικός	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> • Προληπτικές πιστώσεις: Οι Προληπτικές πιστώσεις των εναλλάξιμων υπηρεσιών αναπαριστώμενες σε πιστώσεις στην Παραγγελία Εργασίας. Μπορείτε να ανταλλάξετε αυτές τις πιστώσεις 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 της Microsoft. Μετά την επιλογή της 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. Λάβετε υπόψη ότι όλη η υποστήριξη επανενεργοποίησης παρέχεται εξ αποστάσεως.

Πίνακας 9 – Τύποι υπηρεσιών επανενεργοποίησης

Τύποι υπηρεσιών επανενεργοποίησης	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Συμβουλευτική υποστήριξη: Πρόσβαση σε βοήθεια ή καθοδήγηση σχετικά με τη βέλτιστη ρύθμιση ή εφαρμογή συγκεκριμένων στοιχείων τεχνολογίας της Microsoft. Η Συμβουλευτική υποστήριξή μας παρέχει συμβουλές, οδηγίες και πληροφορίες σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές για την αξιοποίηση των στοιχείων τεχνολογίας της Microsoft, βοηθώντας σας να αποφύγετε τα κοινά σφάλματα διαμόρφωσης και να βελτιώσετε τις επιδόσεις των στοιχείων και των υπηρεσιών σας. Είναι σημαντικό να λάβετε υπόψη ότι οι συμβουλευτικές υπηρεσίες μας δεν περιλαμβάνουν αρχιτεκτονικό σχεδιασμό, ανάπτυξη λύσεων ή εξατομικευμένες προσαρμογές. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται μέσω email, συνομιλίας ή τηλεφώνου με σχετικά άρθρα που βασίζονται σε γνώση και παρέχεται με εύλογη βέλτιστη προσπάθεια. 	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> Υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων: Οι υπηρεσίες υποστήριξης επίλυσης προβλημάτων έχουν σχεδιαστεί για να σας βοηθήσουν να αντιμετωπίσετε συγκεκριμένα προβλήματα, μηνύματα σφάλματος ή λειτουργίες που δεν λειτουργούν όπως προορίζονται για προϊόντα της Microsoft. Για να αποκτήσετε πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες, πρέπει να δημιουργήσετε ένα αίτημα συμβάντος. Μπορείτε να ξεκινήσετε ένα περιστατικό είτε τηλεφωνικά είτε υποβάλλοντας αίτημα διαδικτυακά. Λάβετε υπόψη ότι τα αιτήματα υποστήριξης για υπηρεσίες και προϊόντα που δεν καλύπτονται από την ισχύουσα διαδικτυακή πύλη υποστήριξης υποβάλλονται σε διαχείριση εντός της ηλεκτρονικής πύλης Υπηρεσιών της Microsoft και υπόκεινται στα επίπεδα σοβαρότητας που καθορίζονται στο Παράρτημα Α. 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. Η Συμβουλευτική υποστήριξή μας παρέχει συμβουλές, οδηγίες και πληροφορίες σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές για την αξιοποίηση των στοιχείων τεχνολογίας της Microsoft, βοηθώντας σας να αποφύγετε τα κοινά σφάλματα διαμόρφωσης και 	<p style="text-align: center;">✓</p>

Τύποι υπηρεσιών επανενεργοποίησης	Σχεδιασμός
<p>να βελτιώσετε τις επιδόσεις των στοιχείων και των υπηρεσιών σας. Είναι σημαντικό να λάβετε υπόψη ότι οι συμβουλευτικές υπηρεσίες μας δεν περιλαμβάνουν αρχιτεκτονικό σχεδιασμό, ανάπτυξη λύσεων ή εξατομικευμένες προσαρμογές. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται μέσω email, συνομιλίας ή τηλεφώνου με σχετικά άρθρα που βασίζονται σε γνώση και παρέχεται με εύλογη βέλτιστη προσπάθεια.</p> <p>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.</p> <p>Ο όρος "Πρώτη απάντηση κλήσης" ορίζεται ως η αρχική μη αυτοματοποιημένη επαφή μέσω τηλεφώνου ή email. Οι ορισμοί σοβαρότητας και οι εκτιμώμενοι αρχικοί χρόνοι ανταπόκρισης της Microsoft περιγράφονται αναλυτικά στους πίνακες ανταπόκρισης περιστατικού παρακάτω.</p> <p>*Ανατρέξτε στον πίνακα τύπων σοβαρότητας περιστατικών Υποστήριξης Επανενεργοποίησης στο Παράρτημα Α για περισσότερες πληροφορίες</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Διαχείριση υποστήριξης επανενεργοποίησης: <p>Η Διαχείριση υποστήριξης επανενεργοποίησης που διαθέτουμε παρέχει επίβλεψη των περιστατικών υποστήριξης, προκειμένου να διασφαλιστεί η έγκαιρη επίλυση και η υψηλής ποιότητας παροχή υποστήριξης. Οι Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας θα χρησιμοποιηθούν για τη Διαχείριση υποστήριξης επανενεργοποίησης όλων των αιτημάτων υποστήριξης.</p> <p>Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα επίπεδα σοβαρότητας του περιστατικού, ανατρέξτε στους παραπάνω πίνακες Απόκρισης σε περιστατικά. 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 Σοβαρότητας Α, 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.</p> <p>Για εκτεταμένη κάλυψη σε μη εργάσιμες ώρες, μπορείτε να αγοράσετε Πρόσθετες Ώρες Διαχείρισης Υποστήριξης Επανενεργοποίησης.</p> 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Ανάλυση βασικής αιτίας: <p>Εάν το ζητήσετε 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. Λάβετε υπόψη</p> 	+

Τύποι υπηρεσιών επανενεργοποίησης	Σχεδιασμός
<p>ότι η Ανάλυση βασικής αιτίας είναι διαθέσιμη μόνο για ορισμένες τεχνολογίες της Microsoft και ενδέχεται να απαιτεί επιπλέον χρέωση.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Πρόσθετη διαχείριση υποστήριξης επανενεργοποίησης: Μπορείτε να αγοράσετε πρόσθετες ώρες για τη λήψη Διαχείρισης υποστήριξης επανενεργοποίησης. Οι πόροι μας 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. Λάβετε υπόψη ότι αυτή η υπηρεσία παρέχεται με την επιφύλαξη της διαθεσιμότητας πόρων της Microsoft. 	+
<p>✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού πακέτου. + - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.</p>	

Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας

Πίνακας 10 – Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας

Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας: Αυτές οι υπηρεσίες περιλαμβάνονται στη σύμβασή σας, εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά στο παρόν ή στην Παραγγελία Εργασίας σας. Οι Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας παρέχονται ψηφιακά ή/και από διαχειριστές επιτυχίας πελατών του λογαριασμού. Αυτοί οι πόροι ενδέχεται να λειτουργούν είτε από απόσταση είτε επιτόπου στην τοποθεσία σας. <p>* Ανατρέξτε στο Παράρτημα Β για να βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Υπηρεσίες Διαχείρισης Επιτυχίας και τα αποτελέσματα.</p>	✓
<p>✓ - Περιλαμβάνεται ως μέρος του Βασικού πακέτου. + - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.</p>	

2.4 Βελτιωμένες λύσεις

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

Πίνακας 11 – Τύποι βελτιωμένων λύσεων

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Ενισχυμένη καθορισμένη μηχανική (EDE): Η προσαρμοσμένη υπηρεσία μας παρέχει σε βάθος και συνεχή τεχνική εμπλοκή για πελάτες με πολύπλοκα σενάρια. Αυτή η 	+

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>προσφορά έχει στόχο να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τα αποτελέσματά σας παρέχοντας έναν καθορισμένο μηχανικό που θα σχηματίσει βαθιά γνώση του περιβάλλοντος ή της λύσης σας και θα υποστηρίξει τους επιχειρηματικούς στόχους σας, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, της βελτιστοποίησης του φόρτου εργασίας, της υιοθέτησης ή της δυνατότητας υποστήριξης. Μπορείτε να αγοράσετε υπηρεσίες EDE ως προκαθορισμένες προσφορές ή ως πακέτο προσαρμοσμένων ωρών που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την παροχή στοχευμένων προληπτικών υπηρεσιών.</p> <p>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.</p> <p>Οι υπηρεσίες EDE εστιάζουν στους ακόλουθους τομείς:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 της βασικής αιτίας επαναλαμβανόμενων περιστατικών και παροχή συστάσεων για την αποτροπή μελλοντικών διακοπών λειτουργίας στις καθορισμένες τεχνολογίες της Microsoft". 	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>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 ανεξάρτητα από τον τρόπο αγοράς των υπηρεσιών EDE. Οι πελάτες πολλαπλών χωρών πρέπει να αναθέσουν τις υπηρεσίες EDE σε μια τοποθεσία στη σύναψη σύμβασης πριν από τον σχεδιασμό παροχής υπηρεσιών.</p> <p>Λάβετε υπόψη τις ακόλουθες προϋποθέσεις και τους περιορισμούς που αφορούν ειδικά την υπηρεσία:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Για να λάβετε υποστήριξη για τις υπηρεσίες σας EDE, πρέπει να διαθέτετε ισχύουσα σύμβαση υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης. Αν η σύμβαση Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης λήξει ή καταγγελθεί, η υπηρεσία EDE θα καταγγελθεί την ίδια ημερομηνία. ○ Οι υπηρεσίες EDE 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 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. <p>• Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE):</p> <p>Η ενισχυμένη καθορισμένη μηχανική επανενεργοποίησης (Reactive Enhanced Designated Engineering - REDE) είναι 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</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>διαδικτυακών υπηρεσιών στο περιβάλλον σας. Οι ώρες υπηρεσίας REDE αφαιρούνται από το σύνολο των ωρών που αγοράσατε καθώς αυτές χρησιμοποιούνται και παραδίδονται.</p> <p>Οι περιοχές εστίασης των υπηρεσιών REDE περιλαμβάνουν τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Διεξαγωγή μιας 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. ○ Συμμετοχή στην επίλυση άλλων περιστατικών υποστήριξης σοβαρότητας κατόπιν αιτήματός σας. ○ Εργασία σε συνεργασία με τους πόρους Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών και Επιτυχίας, και Διαχείρισης Υποστήριξης Επανενεργοποίησης, καθώς και με οποιουδήποτε 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. <ul style="list-style-type: none"> • Υπηρεσίες επανενεργοποίησης <p>Οι μηχανικοί μας αναπτύσσουν και διατηρούν βαθιά γνώση της χρήσης των προϊόντων και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μας στο περιβάλλον σας. Ενσωματώνουν αυτές τις γνώσεις στις δραστηριότητές τους, που σχετίζονται με την υποστήριξη επίλυσης περιστατικών.</p> <p>Οι μηχανικοί μας παρέχουν στους μηχανικούς τεχνικής υποστήριξης της Microsoft σχετικά με τη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών online μας στο περιβάλλον σας. Παρέχουν επίσης προηγμένη τεχνογνωσία αντιμετώπισης προβλημάτων και εντοπισμού σφαλμάτων για τη διευκόλυνση της ταχείας επίλυσης συμβάντων υποστήριξης. Όταν είναι διαθέσιμη για τα προϊόντα της Microsoft και τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες online, οι μηχανικοί μας πραγματοποιούν 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.</p> • Προληπτικές υπηρεσίες 	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>Οι μηχανικοί μας τεκμηριώνουν και σας ενημερώνουν 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες</p> <p>Για να λάβετε υπηρεσίες REDE, πρέπει να εκτελέσετε και να διατηρήσετε μια σύμβαση για Ενοποιημένη υποστήριξη. Αν η σύμβαση Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης 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.</p> <p>Οι υπηρεσίες REDE 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). 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.</p> <p>Λάβετε υπόψη ότι οι υπηρεσίες REDE δεν τροποποιούν τους χρόνους απόκρισης περιστατικού υποστήριξης επανενεργοποίησης που ισχύουν μέσω άλλων προσφορών υποστήριξης της Microsoft που δικαιούστε.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Οι δικές σας υποχρεώσεις</p> <p>Για τη βελτιστοποίηση των πλεονεκτημάτων των υπηρεσιών REDE που διαθέτετε, πρέπει να πληροίτε τις ακόλουθες ευθύνες. Η μη συμμόρφωση με αυτές τις υποχρεώσεις μπορεί να επιφέρει καθυστερήσεις στην υπηρεσία ή μπορεί να δυσχεραίνει τη δυνατότητά μας να εκτελέσουμε τις υπηρεσίες.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Παρέχετε στον μηχανικό REDE προσανατολισμό, εκπαίδευση, τεκμηρίωση και άλλες επικοινωνίες όπως απαιτείται για να διευκολύνετε τη βαθιά</p> 	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>γνώση της χρήσης των προϊόντων και των υπηρεσιών online μας στο περιβάλλον σας.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Υποβάλετε αιτήματα συμβάντων υποστήριξης και συμμετέχετε ενεργά μαζί μας στη διάγνωση και επίλυση περιστατικών υποστήριξης. ○ Ενεργείτε ως διαχειριστής του περιβάλλοντός σας. ○ Παρέχετε πληροφορίες αντιμετώπισης προβλημάτων κατόπιν αιτήματος (για παράδειγμα, αρχεία καταγραφής εντοπισμού σφαλμάτων και ανίχνευσης). 	
<p>• Ενοποιημένη βελτιωμένη ανταπόκριση:</p> <p>Η Ενοποιημένη βελτιωμένη ανταπόκριση (UER) παρέχει ταχεία υποστήριξη επανενεργοποίησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες cloud Microsoft του πελάτη με ταχύτερη δρομολόγηση για όλα τα περιστατικά κρίσιμων καταστάσεων (crit sits). Η Microsoft θα εκχωρήσει πόρους από την ομάδα Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων που έχει οριστεί στον πελάτη για βελτιωμένη διαχείριση συμβάντων 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.</p> <p>Για να λάβετε υποστήριξη UER για τα προϊόντα της Microsoft και τις υπηρεσίες cloud του πελάτη, πρέπει να υποβάλετε ένα περιστατικό μέσω τηλεφώνου ή μέσω διαδικτύου. Εάν ο πελάτης ανοίξει ένα περιστατικό με επίπεδο Σοβαρότητας 1 ή επίπεδο Σοβαρότητας A, τα αιτήματα Υποστήριξης Επίλυσης Προβλήματος του πελάτη θα δρομολογηθούν αυτόματα με τον βελτιωμένο χρόνο απόκρισης και η ομάδα Βελτιωμένης Διαχείρισης Συμβάντων θα εκχωρηθεί αυτόματα για τη διαχείριση περιστατικών.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Βελτιωμένη διαχείριση συμβάντων: <p>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</p>	+

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων που έχει οριστεί για τον πελάτη μπορεί να επικοινωνήσει απευθείας μέσω email 24-7 και θα διασφαλίσει τη συνεχή τεχνική πρόοδο παρέχοντας στον πελάτη τακτικές ενημερώσεις κατάστασης και κλιμάκωσης και ένα σχέδιο δράσης.</p> <p>Για οποιοδήποτε περιστατικό Επιπέδου Σοβαρότητας 1, ένα μέλος της ομάδας Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων θα παρέχει μια ανασκόπηση χειρισμού περιστατικού με τον πελάτη, τον Υπεύθυνο Λογαριασμού Επιτυχίας Πελατών και άλλα μέλη της ομάδας του λογαριασμού του πελάτη, με στόχο την ενίσχυση της επιχείρησης του πελάτη 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. Θα συνεργαστεί με τον Υπεύθυνο Λογαριασμού Επιτυχίας Πελατών (CSAM) σχετικά με συστάσεις για αποκατάσταση, για να μειώσει προληπτικά μελλοντικές περιπτώσεις και να ενισχύσει τη σταθερότητα και την ανθεκτικότητα των λύσεων του πελάτη.</p> <p>Η Ανάλυση βασικής αιτίας (RCA) είναι διαθέσιμη για ορισμένες τεχνολογίες της Microsoft, αλλά ενδέχεται να απαιτεί επιπλέον χρέωση. Η RCA δεν περιλαμβάνεται στην Ενοποιημένη βελτιωμένη ανταπόκριση, αλλά μπορεί να ζητηθεί από τα μέλη της ομάδας CSAM του πελάτη ή της Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων κατά τη διάρκεια του συμβάντος. Ένα μέλος της ομάδας Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων θα ενημερώσει τον πελάτη κατά τη διάρκεια του περιστατικού, εάν είναι διαθέσιμη μια RCA για την επηρεαζόμενη τεχνολογία της Microsoft και εάν προκύψει πρόσθετη χρέωση με την εκτέλεση της RCA. Θα συνεργαστεί με τον CSAM του πελάτη για να ξεκινήσει μια RCA, εάν είναι διαθέσιμη, και ζητηθεί ρητά από τον πελάτη πριν από το κλείσιμο του περιστατικού. 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 που απαιτούνται για τη συμπλήρωση της RCA.</p> <p>Για να διασφαλιστεί ότι η ομάδα Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων του πελάτη διαθέτει βασικές γνώσεις σχετικά με τους στόχους και το περιβάλλον του πελάτη, ο πελάτης πρέπει να παράσχει τεκμηρίωση εάν του ζητηθεί και να</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>συμμετάσχει σε δραστηριότητες ένταξης κατά τις πρώτες 60 ημέρες της διάρκειας της σύμβασης.</p> <p>Λάβετε υπόψη ότι αυτοί οι πόροι θα λειτουργούν απομακρυσμένα. 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.</p> <p>Οι υπηρεσίες επανενεργοποίησης της UER βοηθούν στην επίλυση ζητημάτων στο περιβάλλον Microsoft του πελάτη 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 του πελάτη. Όλη η υποστήριξη επανενεργοποίησης παρέχεται εξ αποστάσεως.</p> <p>Επιπλέον των κατά περίπτωση υπηρεσιών επανενεργοποίησης, περιλαμβάνεται ένας καθορισμένος αριθμός ωρών για τη Διαχείριση υποστήριξης επανενεργοποίησης και τη Διαχείριση παροχής υπηρεσιών για την ομάδα Βελτιωμένης διαχείρισης περιστατικών και τη CSAM, για χρήση των δραστηριοτήτων ένταξης, 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 επανενεργοποίησης και Διαχείρισης παράδοσης υπηρεσιών από την ομάδα Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων του πελάτη και τον Διαχειριστή λογαριασμού επιτυχίας πελατών.</p> <p>Οι υπηρεσίες UER απαιτείται να αγοραστούν για την τοποθεσία της χώρας υποδοχής μόνο εάν ο πελάτης έχει μια ενοποιημένη συμφωνία πολλαπλών χωρών. Ως μια Βελτιωμένη λύση επανενεργοποίησης, όλες οι υπηρεσίες UER ενδέχεται να παρασχεθούν απομακρυσμένα σε τοποθεσίες εκτός από και συμπεριλαμβανομένης της Κεντρικής Τοποθεσίας. Οι ώρες Διαχείρισης Επιτυχίας και Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών που περιλαμβάνονται θα κατανέμονται από την Κεντρική Τοποθεσία και θα υποβάλλονται σε</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>διαχείριση από τον Διαχειριστή Επιτυχίας Πελατών του λογαριασμού της Κεντρικής Τοποθεσίας.</p> <p>* Ανατρέξτε στον πίνακα τύπων σοβαρότητας περιστατικών Ενοποιημένης βελτιωμένης ανταπόκρισης στο Παράρτημα Α για πληροφορίες.</p>	
<p>• Ταχεία ανταπόκριση:</p> <p>Η Ταχεία ανταπόκριση παρέχει επιταχυνόμενες υποστήριξη επανενεργοποίησης για τα στοιχεία Microsoft Azure του πελάτη, 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 Microsoft Azure του πελάτη, ο πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα περιστατικό μέσω της αντίστοιχης πύλης υπηρεσιών cloud. Τα αιτήματα του πελάτη στην Υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων θα δρομολογηθούν απευθείας σε μηχανικούς ταχείας ανταπόκρισης με ειδικευση 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. Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα για τους χρόνους απόκρισης για την υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων για τα στοιχεία Azure του πελάτη. Αυτοί οι χρόνοι υπερεισχύουν τυχόν αναμενόμενων χρόνων απόκρισης του Βασικού πακέτου. Η Ταχεία ανταπόκριση 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.</p> <p>Η αγορά Ταχείας ανταπόκρισης υπόκειται στη διαθεσιμότητα πόρων. Συμβουλευτείτε τον διαχειριστή επιτυχίας πελατών του λογαριασμού του πελάτη για λεπτομέρειες σχετικά με τη διαθεσιμότητα.</p> <p>*Ανατρέξτε στον πίνακα τύπων σοβαρότητας περιστατικών Ταχείας ανταπόκρισης στο Παράρτημα Α για πληροφορίες</p>	+
<p>• Microsoft Azure Event Management (AEM)</p> <p>Το Microsoft Azure Event Management (AEM) παρέχει βελτιωμένη υποστήριξη στους πελάτες κατά τη διάρκεια των κρίσιμων προγραμματισμένων επιχειρησιακών συμβάντων τους. Η ομάδα AEM προσφέρει προληπτική υποστήριξη και υποστήριξη επανενεργοποίησης, για να εξασφαλίσει ότι το συμβάν σας εκτελείται ομαλά.</p> <p>Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων πριν από το συμβάν, το AEM θα αξιολογήσει και θα εξοικειωθεί με τη λύση σας, θα αναγνωρίζει</p>	+

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>πιθανά ζητήματα και κινδύνους που επηρεάζουν τον χρόνο διαθεσιμότητας και τη σταθερότητα, και θα εκτελεί ελέγχους χωρητικότητας και προσαρμοστικότητας στην πλατφόρμα Azure. 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. Κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης του συμβάντος, η ομάδα AEM θα είναι διαθέσιμη 24x7 για να παρέχει υποστήριξη.</p> <p>Θεωρούμε ένα κρίσιμο επιχειρηματικό συμβάν in-scope ως μια χρονική στιγμή, δραστηριότητα αναμενόμενη από τον πελάτη, που ενέχει σημαντικό κίνδυνο ή επίπτωση για τον πελάτη. Τέτοια συμβάντα απαιτούν υψηλότερα επίπεδα διαθεσιμότητας και επιδόσεων υπηρεσίας. Παραδείγματα τέτοιων συμβάντων περιλαμβάνουν προβλέψιμο υψηλό φόρτο σε μια υπάρχουσα λύση, ανάπτυξη μια νέας δυνατότητας σε μια υφιστάμενη λύση Azure, ανάπτυξη μιας νέας λύσης στο Azure και μετεγκατάσταση από έναν on-prem ή άλλο πάροχο cloud στο Azure.</p> <p>Το AEM υποστηρίζει κρίσιμα επιχειρησιακά συμβάντα του πελάτη που χρησιμοποιούν τις βασικές υπηρεσίες Microsoft Azure. Μια λύση Azure ορίζεται ως ένα σύνολο συνδρομών Azure με συνεπή πρότυπα διαμόρφωσης και άμεσες εξαρτήσεις μεταξύ των υπηρεσιών, όλα επιτυγχάνοντας έναν ενιαίο επιχειρηματικό στόχο. Κάθε συμβάν καλύπτει μία λύση Azure του πελάτη. Οι λύσεις Azure θα εξεταστούν πριν από το συμβάν. Εάν το κρίσιμο επιχειρησιακό συμβάν του πελάτη περιλαμβάνει περισσότερες από μία λύσεις Azure, ενδέχεται να χρειαστεί να αγοραστούν πρόσθετα συμβάντα. Το AEM διατηρεί τη διακριτική ευχέρεια να αξιολογήσει την πολυπλοκότητα και την ποσότητα του φόρτου εργασίας που συνιστούν το περιβάλλον του πελάτη, εξασφαλίζοντας μια προσαρμοσμένη προσέγγιση για την υποστήριξη και την αξιολόγηση.</p> <p>Τα κρίσιμα επιχειρησιακά συμβάντα μπορούν να λάβουν έως και πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες διαδοχικής κάλυψης συμβάντων. Εάν η αναμενόμενη ζήτηση είναι μεγαλύτερη από πέντε (5) διαδοχικές ημερολογιακές ημέρες, οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν να αγοράσουν όσα κρίσιμα επιχειρησιακά συμβάντα απαιτούνται για τη διαδοχική εκτέλεση και να καλύψουν ολόκληρη τη διάρκεια του συμβάντος.</p> <p>Το Azure Event Management (AEM) εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων. 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,</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>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. Συμβουλευτείτε τον διαχειριστή επιτυχίας πελατών του λογαριασμού σας για λεπτομέρειες σχετικά με τη διαθεσιμότητα.</p> <p>Το AEM είναι διαθέσιμο 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 υποστήριξη AEM δεν μπορεί να καλύψει οποιοσδήποτε εξειδικευμένες απαιτήσεις περιορισμένης πρόσβασης για την παροχή μόνο σε πολίτες ή με έδρα σε μια χώρα Υποστήριξης Συμμαχίας Πολιτών. Η παράδοση AEM είναι διαθέσιμη μόνο στα Αγγλικά και δεν προσφέρει υπηρεσίες τοπικής γλωσσικής υποστήριξης.</p> <p>*Ανατρέξτε στον πίνακα τύπων σοβαρότητας περιστατικών του Azure Event Management στο Παράρτημα A για πληροφορίες</p>	
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>Προσφέρει βελτιωμένη υποστήριξη για τους βασικούς φόρτους εργασίας του μισθωτή ή των μισθωτών παραγωγής του Microsoft Office 365. Αυτή η υπηρεσία περιλαμβάνει πρόσβαση με προτεραιότητα στην ομάδα μηχανικών του Office 365.</p> <p>Η υπηρεσία 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 του πελάτη.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Υποστήριξη για προγραμματιστές: <p>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.</p> <p>Η υπηρεσία παρέχει ολοκληρωμένη υποστήριξη, βοηθώντας τους πελάτες να επιταχύνουν την ψηφιακή τους καινοτομία, την υιοθέτηση του cloud και την ετοιμότητα των προγραμματιστών. Η καθοδήγηση που παρέχεται βοηθά στην επιτάχυνση της ταχύτητας προγραμματιστής και στη βελτίωση των πρακτικών DevSecOps με τα πιο πρόσφατα εργαλεία και τεχνικές, στον εκσυγχρονισμό των</p> 	+1

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>εφαρμογών για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και την ενίσχυση του επιχειρηματικού δυναμικού, καθώς και στην υποστήριξη ομάδων προγραμματιστών σε ολόκληρο το ταξίδι υιοθέτησης του cloud με ένα ολοκληρωμένο σχέδιο επιτυχίας.</p> <p>Η Υποστήριξη για προγραμματιστές είναι διαθέσιμη έναντι πρόσθετης επιβάρυνσης.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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, η υπηρεσία περιλαμβάνει τριμηνιαίες ανασκοπήσεις που προσφέρουν προληπτική καθοδήγηση με βάση τους ελέγχους εύρυθμης λειτουργίας και την ανάλυση δελτίων. 	+
<ul style="list-style-type: none"> 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 υπηρεσία προσφέρει ένα προσαρμοσμένο πρόγραμμα υπηρεσιών υποστήριξης, είναι διαθέσιμη έναντι επιπλέον αμοιβής και ορίζεται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας. <p>Για να υποστηρίξετε τις υπηρεσίες σας SfMC, πρέπει να έχετε μια τρέχουσα σύμβαση Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης. Αν η σύμβαση Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης λήξει ή καταγγελθεί, η υπηρεσία σας SfMC θα καταγγελθεί την ίδια ημερομηνία.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> Azure Engineering Direct (AED): 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. <p>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</p>	+

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>προσφέρει μια εξατομικευμένη εμπειρία για την καλύτερη κάλυψη των τεχνικών επιχειρηματικών του αναγκών.</p> <p>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.</p> <p>Οι χρεώσεις Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης της Microsoft για αυτήν την υπηρεσία βελτιωμένης υποστήριξης 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.</p> <p>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 "Χαρακτηριστικά που παρέχονται για όλους τους πελάτες AED" και "Εκτεταμένα χαρακτηριστικά", που ορίζονται στη συνέχεια ως "Πελάτες εκτεταμένων λειτουργιών". Όλοι οι άλλοι πελάτες δικαιούνται μόνο τα χαρακτηριστικά που αναφέρονται στην Ενότητα "Χαρακτηριστικά που παρέχονται για όλους τους πελάτες AED".</p> <p>Ένταξη και προϊόντα εντός πεδίου εφαρμογής</p> <p>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</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Σενάρια επανενεργοποίησης</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Χαρακτηριστικά που παρέχονται για όλους τους πελάτες AED:</p> <p>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.</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Συνήγορος στην Azure Engineering.</u> 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. ○ <u>Διαχείριση Κρίσεων καθοδηγούμενη από τη μηχανική.</u> 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. ○ <u>Ενορχηστρωτική Διαχείριση Προβλημάτων.</u> 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. 	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>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).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Προορακτική Παράδοση Σχεδίων Βελτίωσης Υπηρεσιών.</u> 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. ○ <u>Υποστήριξη για κρίσιμα έργα πελατών.</u> 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. ○ <u>Καθοδηγήστε χρήσιμες απόψεις και εμβαθύνετε τη γνώση και την εξειδίκευση των πελατών σε όλες τις ομάδες παράδοσης της Azure.</u> 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. ○ <u>Συμβουλευτική Πελατών.</u> Η Microsoft παρέχει ευκαιρίες μέσω πολλών καναλιών επικοινωνίας που μπορεί να 	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>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.</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ο <u>Παρακολούθηση πλατφόρμας:</u> 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 	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>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 μετριασμού.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Χειρισμός λειτουργίας πλατφόρμας:</u> 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 ενημερους 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. ○ <u>Παγκόσμια υποστήριξη Know-Me για Μηχανική Διαχείριση Κρίσεων:</u> 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. <p>Προϋποθέσεις και υποθέσεις</p> <p>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:</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> ○ Η απόδοση των υπηρεσιών AED από τη Microsoft εξαρτάται από τη συνεργασία του πελάτη, την ενεργό συμμετοχή και την έγκαιρη ολοκλήρωση των ανατεθέντων ευθυνών. ○ Ο πελάτης θα διατηρεί ενεργό σχέδιο υπηρεσίας υποστήριξης Microsoft Enterprise και συμφωνία ταχείας απόκρισης Azure καθ' όλη τη διάρκεια αυτού του Παραρτήματος. <p>Χαρακτηριστικά και παροχή υπηρεσίας</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Όλες οι λειτουργίες είναι διαθέσιμες μόνο στην αγγλική γλώσσα. ○ 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. <p>Περιορισμοί και εξαιρέσεις υπηρεσίας</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ Η κάλυψη AED δεν επεκτείνεται σε τεχνολογίες εσωτερικής εγκατάστασης, συσκευές χρήστη, λογισμικό πελάτη Microsoft ή τεχνολογίες ταυτότητας και ελέγχου ταυτότητας. <p>Συμμόρφωση και πεδίο εφαρμογής υπηρεσίας</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ 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. ○ Δεν θα παράσχουμε υποστήριξη για οποιονδήποτε κώδικα που δεν ανήκει στη Microsoft ή οποιονδήποτε κώδικα που έχει προσαρμοστεί από την Microsoft, τον πελάτη ή έναν τρίτο προμηθευτή. <p>*Ο πίνακας στο Παράρτημα Β δείχνει τα χαρακτηριστικά και τις χρεώσεις για τους διαφορετικούς τύπους πελατών.</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> • Απόκριση περιστατικού ασφάλειας στον κυβερνοχώρο της Microsoft (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Απόκριση περιστατικού ασφάλειας στον κυβερνοχώρο της Microsoft ("MSCIR"): Παρέχει παγκόσμια έρευνα και καθοδήγηση για να βοηθήσει στην αξιολόγηση του εύρους της κυβερνοεπίθεσης, στην οικοδόμηση προσαρμοστικότητας και στην προστασία από πιθανές επιθέσεις στον κυβερνοχώρο. 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 MSCIR πρέπει να αγοραστεί ως ξεχωριστό πρόσθετο σε μια υπάρχουσα Σύμβαση Ενοποιημένης Υποστήριξης, καθώς δεν περιλαμβάνεται στο βασικό πακέτο Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise. Κατά τη στιγμή του συμβάντος, η Microsoft θα συνεργαστεί με τον πελάτη, για να καθορίσει το συγκεκριμένο πεδίο εφαρμογής για την αντιμετώπιση και τη διαχείριση της επίθεσης στον κυβερνοχώρο. Κάτω από ορισμένες επείγουσες περιστάσεις, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει και να εξουσιοδοτήσει τη Microsoft να ξεκινήσει την παράδοση των υπηρεσιών MSCIR πριν από την αγορά ή τον καθορισμό του πεδίου εφαρμογής της υπηρεσίας MSCIR ("Σύμβαση MSCIR"). Ανεξάρτητα από οτιδήποτε προς το αντίθετο, εάν ο Πελάτης εξουσιοδοτήσει τη Microsoft να αρχίσει να εργάζεται πριν από τη Σύμβαση MSCIR, ο Πελάτης συμφωνεί ότι (α) θα προβεί σε όλες τις ενέργειες που είναι ευλόγως απαραίτητες για την υπογραφή της Σύμβασης MSCIR το συντομότερο δυνατό, (β) παραμένει πλήρως υπεύθυνος και συμφωνεί να πληρώσει για τις υπηρεσίες που παρασχέθηκαν πριν από την εκτέλεση της Σύμβασης MSCIR όπως τιμολογήθηκε από τη Microsoft και (γ) η Microsoft δεν θα φέρει ευθύνη για οποιοσδήποτε 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). 	<p style="text-align: center;">+</p>

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

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

2.5 Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών

Επισκόπηση Υπηρεσιών Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών

Η Υποστήριξη Πολλαπλών Χωρών προσφέρει βοήθεια σε διάφορες Τοποθεσίες Υποστήριξης, όπως περιγράφεται στην αντίστοιχη Παραγγελία Εργασίας σας. Ακολουθεί μια ανάλυση της δομής Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών:

- **Κεντρική Τοποθεσία:** Αναφέρεται στην Τοποθεσία Υποστήριξης την οποία έχετε προσλάβει για παροχή Βάσης Ενοποιημένης Υποστήριξης στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- **Δευτερεύουσα Τοποθεσία:** Αυτή είναι μια Τοποθεσία Υποστήριξης που καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας, ξεχωριστή από την Κεντρική Τοποθεσία, όπου έχετε το δικαίωμα να λαμβάνετε υπηρεσίες Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft με βάση τις υπηρεσίες που αγοράσατε για τη συγκεκριμένη τοποθεσία.

Τρόπος αγοράς

Αυτό το έγγραφο περιγράφει τις διαθέσιμες υπηρεσίες Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών. Οι συγκεκριμένες Υπηρεσίες και οι ποσότητές τους, κατά περίπτωση, θα περιγράφονται λεπτομερώς στη σχετιζόμενη Παραγγελία Εργασίας ανά Τοποθεσία Υποστήριξης.

Οι υπηρεσίες που περιγράφονται στο παρόν μπορούν να παραδοθούν στις Τοποθεσίες Υποστήριξης που έχουν καθοριστεί στην Παραγγελία Εργασίας Κεντρικής Τοποθεσίας και, κατά περίπτωση, που έχουν κατανεμηθεί από την Κεντρική Τοποθεσία. Αυτό αποτελεί μέρος της σύμβασης Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise 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:** Αυτές οι υπηρεσίες ενδέχεται να παρασχεθούν απομακρυσμένα σε τοποθεσίες εκτός από και συμπεριλαμβανομένης της Κεντρικής Τοποθεσίας.

Η διαθεσιμότητα των προαιρετικών υπηρεσιών (σημειώνονται με "+" στους πίνακες Υποστήριξης παραπάνω) έχει 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 τοποθεσίες εξαιρέσης φόρου θα προσδιορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας για τη συγκεκριμένη συμφωνία κατάντη.
 - **Σύμβουλος υποστήριξης τεχνολογίας (STA):** Οι υπηρεσίες STA θα είναι διαθέσιμες στις Τοποθεσίες Υποστήριξης που ορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- **Υπηρεσίες Συντήρησης - Ανάλυση Βασικών Αιτιών:** Οι υπηρεσίες που αγοράστηκαν θα είναι διαθέσιμες στο προσωπικό σε καθορισμένες Τοποθεσίες Υποστήριξης.
- **Βελτιωμένες λύσεις:** Όλες οι βελτιωμένες λύσεις μπορούν να αγοραστούν για χρήση είτε σε Κεντρικές Τοποθεσίες είτε σε Δευτερεύουσες Τοποθεσίες Υποστήριξης, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα. Ενδέχεται να ισχύουν άλλοι περιορισμοί.
- **Άλλες αγορασμένες υπηρεσίες υποστήριξης:** Αυτές 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 έγγραφο και την Παραγγελία Εργασίας σας, η παράδοση των υπηρεσιών από εμάς βασίζεται στις ακόλουθες προϋποθέσεις και παραδοχές:

- **Απομακρυσμένες προληπτικές υπηρεσίες:** 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. Η Microsoft διατηρεί το δικαίωμα να επιτρέψει την εν λόγω συμμετοχή.
- **Ανταλλαγή προληπτικών πιστώσεων:** 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 αντιπρόσωπο της Microsoft. Οποιοσδήποτε ανταλλαγή που έχουν ως αποτέλεσμα κλασματικές Προληπτικές Πιστώσεις θα στρογγυλοποιούνται στην πλησιέστερη μονάδα. Οι Προληπτικές Πιστώσεις δεν μπορούν να ανταλλάσσονται προς ή από Εξαιρούμενες Χώρες.

- **Φορολογικές υποχρεώσεις:** Ο Πελάτης θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για οποιοδήποτε φορολογικές υποχρεώσεις που προκύπτουν εξαιτίας της διανομής ή της ανταλλαγής αγορασμένων υπηρεσιών υποστήριξης μεταξύ τοποθεσιών υποστήριξης Κεντρικής και Δευτερεύουσας Τοποθεσίας.
- **Αλλαγές ή ανταλλαγές υπηρεσιών:** Τυχόν αλλαγές ή ανταλλαγές υπηρεσιών που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια ισχύος της Παραγγελίας Εργασίας μπορεί να απαιτούν γραπτή συγκατάθεση.
- **Ενιαίο σύστημα χρέωσης και διαχωρισμός τιμολογίων:** Αυτά τα χαρακτηριστικά έχουν σχεδιαστεί για να παρέχουν στους πελάτες μας μεγαλύτερη ευελιξία, ευκολία και έλεγχο των συναλλαγών τους. Το Ενιαίο Σύστημα Χρέωσης ενισχύει την αποτελεσματικότητα και την ακρίβεια της διαδικασίας τιμολόγησης και φορολογίας. Εν τω μεταξύ, η δυνατότητα Διαχωρισμού Τιμολογίων επιτρέπει τον διαχωρισμό των συναλλαγών σε πολλαπλά τιμολόγια με βάση διάφορα κριτήρια, όπως ο τύπος προϊόντος, η ημερομηνία παράδοσης ή η τοποθεσία του πελάτη.

2.6 Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις

Προϋποθέσεις και υποθέσεις για Υπηρεσίες Ενοποιημένης Υποστήριξης

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

- **Υπηρεσίες Επανενεργοποίησης Βασικού Πακέτου:** Αυτές οι υπηρεσίες παρέχονται εξ αποστάσεως στις τοποθεσίες των καθορισμένων επαφών υποστήριξης. Όλες οι άλλες υπηρεσίες παρέχονται εξ αποστάσεως στις καθορισμένες τοποθεσίες που αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας σας, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά εγγράφως.
- **Γλώσσα των υπηρεσιών:** 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.
- **Υποστηριζόμενα προϊόντα:** 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. Αυτό βασίζεται στις δηλωμένες εγγραφές αδειών χρήσης και τις συμφωνίες ή/και το αναγνωριστικό λογαριασμού τιμολόγησης στο Παράρτημα Α της Παραγγελίας Εργασίας σας και προσδιορίζονται στους Όρους Προϊόντων, οι οποίοι δημοσιεύονται κατά καιρούς από τη Microsoft.
- **Πιλοτικά προγράμματα, προέκδοση και προϊόντα έκδοσης beta:** Οι Υπηρεσίες υποστήριξης μπορούν, κατά διαστήματα, να περιλαμβάνουν προεπισκόπηση, έκδοση beta ή άλλες προσφορές πιλοτικών υπηρεσιών, που προσφέρονται από τη Microsoft για προαιρετική αξιολόγηση (κάθε μία από αυτές είναι ένα "Πιλοτικό πρόγραμμα"). Η συμμετοχή σας σε Πιλοτικά προγράμματα είναι προαιρετική και παρέχεται σε εσάς σύμφωνα με τους όρους

Επαγγελματικών Υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στους Όρους Προϊόντων της Microsoft, οι οποίοι έχουν ήδη ενσωματωθεί στη Σύμβασή σας και υπόκεινται σε τυχόν πρόσθετους όρους που ισχύουν για τα Πιλοτικά προγράμματα. Δεν θα είναι όλα τα Πιλοτικά προγράμματα διαθέσιμα σε όλες τις τοποθεσίες.

- **Χρήση υπηρεσιών:** 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.
- **Προγραμματισμός υπηρεσιών:** Ο προγραμματισμός των υπηρεσιών εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων και των εργαστηρίων και ενδέχεται να ακυρωθεί, εάν δεν πληρούνται τα ελάχιστα επίπεδα εγγραφών.
- **Απομακρυσμένη πρόσβαση:** 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.
- **Δεδομένα πελατών:** 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.
- **Πολιτική ακύρωσης:** Εάν ζητήσετε ακύρωση μιας προηγουμένως προγραμματισμένης υπηρεσίας, η ακύρωση πρέπει να γίνει τουλάχιστον 14 ημέρες νωρίτερα για πλήρη επιστροφή χρημάτων, όπου ισχύει. Ακυρώσεις που γίνονται 6 έως 13 ημέρες νωρίτερα θα επιφέρουν κόστος 50% του κόστους της υπηρεσίας. Οποιαδήποτε ακύρωση που γίνεται 5 ημέρες ή νωρίτερα, θα υπόκειται σε πλήρους κόστος (100%) της υπηρεσίας.
- **Πρόσθετες υπηρεσίες:** Κατά την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών, ενδέχεται να ζητήσουμε να συμπεριληφθεί διαχείριση επιτυχίας και παροχής υπηρεσιών προς διευκόλυνση της παροχής των υπηρεσιών. Ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες όλες οι πρόσθετες υπηρεσίες στη χώρα σας. Παρακαλούμε επικοινωνήστε με τον πόρο παροχής υπηρεσιών για λεπτομέρειες.
- **Ανταλλαγή υπηρεσιών:** Εάν παραγγείλατε έναν τύπο υπηρεσίας και επιθυμείτε να τον ανταλλάξετε με κάποιον άλλο, μπορείτε να εφαρμόσετε ισότιμη αξία σε μια εναλλακτική υπηρεσία, στις περιοχές όπου διατίθεται αυτή και κατόπιν συμφωνίας με τον πόρο παροχής υπηρεσιών.
- **Πρόσβαση με κωδικό:** 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.
- **Υπηρεσίες Επανενεργοποίησης:** 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

τη 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.

- **Απαιτήσεις πλατφόρμας:** Ενδέχεται να υπάρχουν ελάχιστες απαιτήσεις πλατφόρμας για τις αγορασμένες υπηρεσίες.
- **Παροχή υπηρεσιών:** 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.
- **Υπηρεσίες υποστήριξης GitHub:** Αυτές οι υπηρεσίες παρέχονται από την GitHub, Inc., μια πλήρως ελεγχόμενη θυγατρική της Microsoft Corporation. Παρά οτιδήποτε αντιθέτου που αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας, η Δήλωση Ιδιωτικού Απορρήτου της GitHub και η Προσθήκη Προστασίας Δεδομένων και Δήλωση Ασφαλείας της GitHub θα ισχύουν για την προμήθεια των Υπηρεσιών Υποστήριξης της GitHub.
- **Επικοινωνίες χρήστη:** 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.
- **Πρόσθετες προϋποθέσεις και υποθέσεις:** Αυτές ενδέχεται να ορίζονται στα συναφή Παραρτήματα.

2.7 Οι ευθύνες σας

Οι ευθύνες σας:

Εκτός από αυτές που περιγράφονται σε οποιαδήποτε ισχύοντα Παραρτήματα, έχετε τις ακόλουθες ευθύνες. Η μη συμμόρφωση μπορεί να επιφέρει καθυστερήσεις στην υπηρεσία:

- **Διαχειριστής υπηρεσιών υποστήριξης:** Θα ορίσετε έναν κατονομασμένο διαχειριστή υπηρεσιών υποστήριξης, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την καθοδήγηση της ομάδας σας και τη διαχείριση όλων των δραστηριοτήτων υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένων των εσωτερικών διεργασιών για την υποβολή αιτημάτων περιστατικών υποστήριξης σε εμάς.
- **Υπηρεσίες υποστήριξης πολλαπλών χωρών:** Σε περίπτωση αγοράς Υπηρεσιών Υποστήριξης Πολλαπλών Χωρών, θα ορίσετε έναν κατονομασμένο διαχειριστή υπηρεσιών υποστήριξης για την Κεντρική Τοποθεσία Υποστήριξης σας. Αυτός θα είναι υπεύθυνος για την καθοδήγηση της τοπικής ομάδας σας και τη διαχείριση όλων των τοπικών δραστηριοτήτων υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένων των εσωτερικών διεργασιών για την υποβολή αιτημάτων περιστατικών υποστήριξης σε εμάς. Επίσης, ενδέχεται να σας ζητηθεί να ορίσετε έναν κατονομασμένο διαχειριστή υπηρεσιών υποστήριξης σε άλλες Τοποθεσίες Υποστήριξης.
- **Επαφές υποστήριξης επανενεργοποίησης:** Ανάλογα με τις ανάγκες, μπορείτε να ορίσετε κατονομασμένα άτομα υποστήριξης επανενεργοποίησης, τα οποία θα δημιουργούν αιτήματα υποστήριξης μέσω του ιστοτόπου της Microsoft ή μέσω τηλεφώνου. Οι διαχειριστές του cloud για τις υπηρεσίες σας βάσει cloud μπορούν επίσης να υποβάλλουν αιτήματα υποστήριξης cloud μέσω των σχετικών πυλών υποστήριξης.
- **Αιτήματα υποστήριξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών:** Για ηλεκτρονικές υπηρεσίες που υποστηρίζουν αιτήματα, οι διαχειριστές του Cloud πρέπει να υποβάλουν αιτήματα υποστήριξης μέσω της κατάλληλης διαδικτυακής πύλης υποστήριξης υπηρεσιών.

- **Υποβολή αιτήματος παροχής 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. Αυτό θα βοηθήσει 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 τη Microsoft στην ανάλυση και επίλυση των αιτημάτων υπηρεσίας.
- **Προσδιορισμός και επίλυση προβλημάτων:** 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 τις δραστηριότητες 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 στοιχείων ή η τροποποίηση διεργασιών.
- **Σχεδιασμός υπηρεσιών:** Συμφωνείτε να συνεργαστείτε μαζί μας για τον σχεδιασμό της χρήσης των υπηρεσιών, βάσει των υπηρεσιών που έχετε αγοράσει.
- **Ενημερώσεις επαφών:** Συμφωνείτε να μας ενημερώνετε για τυχόν αλλαγές στα άτομα που έχετε καθορίσει ονομαστικά στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- **Διαχείριση δεδομένων:** Φέρετε την ευθύνη για τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων σας και για την ανακατασκευή απολεσθέντων ή τροποποιημένων αρχείων λόγω καταστροφικών αποτυχιών. Επίσης, πρέπει να υλοποιήσετε τις διαδικασίες που είναι απαραίτητες για τη διασφάλιση της ακεραιότητας και της ασφάλειας του λογισμικού και των δεδομένων σας.
- **Σχόλια:** Συμφωνείτε, όποτε αυτό είναι δυνατό, να απαντάτε σε έρευνες ικανοποίησης πελατών που ενδέχεται να σας παρέχουμε κατά καιρούς σχετικά με τις υπηρεσίες.
- **Δαπάνες:** Είστε υπεύθυνοι για τυχόν μετακινήσεις και δαπάνες που πραγματοποιούνται από τους υπαλλήλους ή τους εργολάβους σας.
- **Πρόσθετες ευθύνες:** Μπορεί να σας ζητηθεί από τον πόρο παροχής υπηρεσιών σας να εκπληρώσετε άλλες υποχρεώσεις, ειδικά για τις υπηρεσίες που αγοράσατε.
- **Υπηρεσίες Cloud:** Όταν χρησιμοποιείτε υπηρεσίες cloud στο πλαίσιο αυτής της υποστήριξης, πρέπει είτε να αγοράσετε είτε να έχετε υφιστάμενη συνδρομή ή πρόγραμμα δεδομένων για την ισχύουσα ηλεκτρονική υπηρεσία.
- **Αιτήματα προληπτικών υπηρεσιών:** Συμφωνείτε να υποβάλετε αιτήματα για Προληπτικές Υπηρεσίες και βελτιωμένες λύσεις μαζί με τυχόν απαραίτητα ή ισχύοντα δεδομένα το αργότερο έως 60 ημέρες πριν από την ημερομηνία λήξης της σχετικής Παραγγελίας Εργασίας.
- **Πρόσβαση:** Συμφωνείτε να παρέχετε στην επιτόπια ομάδα παροχής υπηρεσιών μας εύλογη πρόσβαση μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου υψηλής ταχύτητας, καθώς και πρόσβαση στα εσωτερικά συστήματα και τα διαγνωστικά εργαλεία σας.

Παράρτημα Α: Πίνακες τύπων σοβαρότητας

Αυτό το παράρτημα περιλαμβάνει μια σειρά από πίνακες που παρέχουν μια οπτική αναπαράσταση των τύπων και των επιπέδων σοβαρότητας συμβάντων. Λάβετε υπόψη ότι αυτοί οι πίνακες είναι συμπληρωματικοί και προορίζονται να παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τα επίπεδα σοβαρότητας συμβάντων. Θα πρέπει

να χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό με το κύριο κείμενο για μια ολοκληρωμένη κατανόηση του θέματος.

Υποστήριξη επανενεργοποίησης – Τύποι σοβαρότητας συμβάντων

Για υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων, ανατρέξτε στις καταστάσεις σοβαρότητας στον παρακάτω πίνακα:

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>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>Σοβαρότητα A</p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο:</p> <p>Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</p> <p>Χρειάζεται προσοχή εντός μίας ώρας</p>	<p>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε μία ώρα ή λιγότερο χρόνο</p> <p>Επίβλεψη κρίσιμης κατάστασης²</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>
<p>Σοβαρότητα B</p> <p>Μέτριος αντίκτυπος στην επιχείρηση:</p> <p>Μέτρια απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών,</p>	<p>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε δύο ώρες ή λιγότερο χρόνο</p> <p>Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες⁴</p>	<p>Διάθεση των κατάλληλων πόρων για την πλαισίωση των προσπαθειών της Microsoft</p> <p>Πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου</p>

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισας
<p>αλλά η εργασία μπορεί να συνεχιστεί εύλογα με μειωμένη απόδοση</p> <p>Χρειάζεται προσοχή εντός δύο εργάσιμων ωρών⁴</p>		<p>αλλαγών εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών</p> <p>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου</p>
<p>Σοβαρότητα C</p> <p>Μικρός αντίκτυπος στην επιχείρηση:</p> <p>Ουσιαστική λειτουργία με μικρές ή καθόλου δυσχέρειες στις υπηρεσίες</p> <p>Χρειάζεται προσοχή εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών⁴</p>	<p>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε τέσσερις ώρες ή λιγότερο χρόνο</p> <p>Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες⁴</p>	<p>Ακριβή στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου της υπόθεσης</p> <p>Ανταπόκριση εντός 24 ωρών</p> <p>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου</p>

¹ Ο αναφερόμενος χρόνος ανταπόκρισης για τα στοιχεία Azure δεν καλύπτει τα Azure StorSimple, GitHub AE, τις Υπηρεσίες Επικοινωνιών Azure ή τη Διαχείριση Τιμολόγησης και 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 Ώρα, εξαιρουμένων των επίσημων αργιών και των Σαββατοκύριακων. Οι εργάσιμες ώρες ενδέχεται να είναι κάπως διαφορετικές στη χώρα σας.

Ενοποιημένη Βελτιωμένη Ανταπόκριση - Τύποι σοβαρότητας συμβάντων

Για υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων, ανατρέξτε στις καταστάσεις σοβαρότητας στον παρακάτω πίνακα:

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>Σοβαρότητα A</p>	<p>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 30 λεπτά ή λιγότερο</p>	<p>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών</p>

Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο:	Ο Ανώτερος Διαχειριστής Συμβάντων ανατίθεται αυτόματα ²	προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7) ³
Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών	Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7) ²	Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση
Χρειάζεται προσοχή εντός 30 λεπτών		Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου

¹ Ο αναφερόμενος χρόνος ανταπόκρισης για τα στοιχεία του Azure του πελάτη 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 η Microsoft να χρειαστεί να υποβαθμίσει το επίπεδο σοβαρότητας, εάν δεν είστε σε θέση να παράσχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, προκειμένου να επιτρέψετε στη Microsoft να συνεχίσει τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος.

Ταχεία Ανταπόκριση – Τύποι σοβαρότητας συμβάντων

Για υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων, ανατρέξτε στις καταστάσεις σοβαρότητας στον παρακάτω πίνακα:

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 ζητείται από εμάς</p> <p>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7¹</p> <p>Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση</p>

Σοβαρότητα και κατάσταση της Ταχείας ανταπόκρισης	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<p>Σοβαρότητα Α</p> <p>Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο:</p> <p>Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</p>	<p>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται</p>	

¹ Ενδέχεται η Microsoft να χρειαστεί να υποβαθμίσει το επίπεδο σοβαρότητας από 24x7, εάν δεν είστε σε θέση να παράσχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, προκειμένου να επιτρέψετε στη Microsoft να συνεχίσει τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος

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

Azure Event Management – Τύποι σοβαρότητας συμβάντων

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 υποστηρίξουν 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 ανοίχθηκαν κατά το χρονικό περιθώριο υποστήριξης επανενεργοποίησης και θα διασφαλίσει την επίλυση αυτών των υποθέσεων.

Παράρτημα Β: Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας

Αυτό το παράρτημα περιλαμβάνει μια σειρά από πίνακες που παρέχουν μια οπτική αναπαράσταση των πυλώνων, των δραστηριοτήτων και των αποτελεσμάτων των Υπηρεσιών Διαχείρισης Επιτυχίας.

Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας

- Οι Υπηρεσίες Διαχείρισης Επιτυχίας περιλαμβάνονται στη σύμβασή σας, εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά στο παρόν ή στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Οι Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας παρέχονται ψηφιακά ή/και από διαχειριστές επιτυχίας πελατών του λογαριασμού.

- Αυτοί οι πόροι ενδέχεται να λειτουργούν είτε εξ αποστάσεως είτε επιτόπου στην τοποθεσία σας και θα συνεργάζονται μαζί σας για να σας προσφέρουν τις ακόλουθες δραστηριότητες:

Πυλώνες	Δραστηριότητες	Περιγραφή δραστηριότητας
<p>Εύρυθμη λειτουργία λύσης: Ο στόχος είναι να σας βοηθήσει να αξιοποιήσετε στο έπακρο τις επενδύσεις σας στο cloud της Microsoft, διασφαλίζοντας ότι είναι υγιείς, βελτιστοποιημένες και προσαρμοστικές. Μέσω της Διαχείρισης Προγραμμάτων Εύρυθμης Λειτουργίας Πελατών, συνεργαζόμαστε μαζί σας για να σχεδιάσουμε και να υλοποιήσουμε ενέργειες και συστάσεις που θα βελτιώσουν τη λειτουργική υγεία των λύσεων cloud της Microsoft.</p> <p>Χρησιμοποιούμε την εμπειρία Διαχείρισης Προβλημάτων, για να σας βοηθήσουμε να εντοπίσετε και να επιλύσετε επαναλαμβανόμενα προβλήματα που επηρεάζουν τις επιδόσεις και την αξιοπιστία του cloud. Σας βοηθάμε επίσης με την Ετοιμότητα Αντιμετώπισης Καταστροφών, διεξάγοντας τακτικές δραστηριότητες για να σας βοηθήσουμε να προετοιμαστείτε για σημαντικά περιστατικά και διακοπή ρεύματος που θα μπορούσαν να διαταράξουν τις επιχειρηματικές σας δραστηριότητες.</p> <p>Επιπλέον, προτείνουμε να μας εμπλέξετε στον έλεγχο της Προσαρμοστικότητας και της Ασφάλειάς σας, για να σας βοηθήσουμε να προσδιορίσετε και να αντιμετωπίσετε ευκαιρίες για τη βελτίωση της προσαρμοστικότητας και της ασφάλειας των κρίσιμων επιχειρηματικών λειτουργιών σας που βασίζονται στο cloud.</p>	<p>Διαχείριση Προγραμμάτων Εύρυθμης Λειτουργίας Πελατών</p> <p>Διαχείριση προβλημάτων</p> <p>Προληπτική προσαρμοστικότητα</p> <p>Προληπτική ασφάλεια</p> <p>Ετοιμότητα αντιμετώπισης καταστροφών</p>	<p>Βελτίωση και επιτάχυνση της εύρυθμης λειτουργίας των πελατών, με εστίαση στην απλούστευση και τη λειτουργική αρτιότητα.</p> <p>Εντοπισμός και ανταπόκριση σε κρίσιμα προβλήματα, δημιουργία ή/και παραγωγή πληροφοριών, σύσταση κατάλληλης αποκατάστασης</p> <p>Βελτίωση της προσαρμοστικότητας όπως στην ικανότητα ενός συστήματος να αντέχει τις αστοχίες και να αποκαθίσταται γρήγορα, ελαχιστοποιώντας τον αντίκτυπο στους πελάτες και τα επιχειρηματικά αποτελέσματα</p> <p>Βελτίωση της ασφάλειας και της συμμόρφωσης μέσω της εφαρμογής λύσεων ασφάλειας της Microsoft.</p> <p>Διασφάλιση ότι οι πελάτες είναι προετοιμασμένοι για μια κρίση και ενορχήστρωση της ομάδας της Microsoft</p>
<p>Υιοθέτηση και σχεδιασμός: Σας βοηθάμε με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση τεχνολογιών cloud που μεταμορφώνουν τον οργανισμό σας. Παρέχουμε υπηρεσίες διαχείρισης προγραμμάτων επιτυχίας, που σας βοηθούν να επιτύχετε τους τεχνολογικούς και επιχειρηματικούς σας στόχους. Σας βοηθάμε να επιταχύνετε την υλοποίηση, υιοθέτηση και αξιοποίηση της αξίας των τεχνολογιών cloud της Microsoft.</p> <p>Σας βοηθάμε επίσης να βελτιώσετε την εύρυθμη λειτουργία των επενδύσεών σας στο cloud της Microsoft μέσω υπηρεσιών διαχείρισης προγραμμάτων εύρυθμης λειτουργίας πελατών. Σας βοηθάμε να εντοπίσετε ευκαιρίες για να μειώσετε τις δαπάνες του cloud και του λογισμικού σας μέσω υπηρεσιών βελτιστοποίησης τεχνολογίας.</p> <p>Σας ενημερώνουμε για σημαντικές ενημερώσεις προϊόντων, ασφάλειας, υπηρεσιών και λειτουργιών μέσω ενημερώσεων τεχνολογίας και ασφάλειας. Σας καθοδηγούμε και σας βοηθάμε να επιλύσετε</p>	<p>Διαχείριση προγραμμάτων επιτυχίας</p> <p>Βελτιστοποίηση τεχνολογίας</p> <p>Ενημερώσεις τεχνολογίας και ασφάλειας</p> <p>Υπηρεσίες διαχείρισης κύκλου ζωής</p>	<p>Διαχείριση σχέσεων και συνεχής ενορχήστρωση του συνεχούς σχεδιασμού λογαριασμού, ευθυγράμμιση και επικύρωση των αποτελεσμάτων/της αξίας των πελατών, όπως καθορίζονται στα σχέδια επιτυχίας πελατών.</p> <p>Μεγιστοποίηση των επενδύσεων των πελατών μέσω της βελτιστοποίησης του cloud</p> <p>Οι επενδύσεις και οι υποδομές cloud ενημερώνονται συνεχώς με τις πιο πρόσφατες ενημερώσεις που κυκλοφορούν</p> <p>Διασφάλιση ότι οι πελάτες έχουν ένα ενημερωμένο σχέδιο διαχείρισης κύκλου ζωής</p>

Unified Enterprise Support Services Description

<p>προβλήματα τεχνολογίας στο τέλος της διάρκειας ζωής μέσω υπηρεσιών διαχείρισης κύκλου ζωής.</p>		
<p>Εκτελεστική συνεργασία: Συνεργαζόμαστε μαζί σας ως εταίροι, μοιραζόμαστε την ευθύνη και τις ανταμοιβές των επενδύσεων στη Microsoft. Δημιουργούμε ισχυρούς δεσμούς μεταξύ των στελεχών σας και των δικών μας, ώστε να μπορούμε να κατανοήσουμε τους στόχους σας και να υποστηρίξουμε τα προγράμματα επιτυχίας σας. Προσφέρουμε υπηρεσίες που σας βοηθούν να σχεδιάζετε και να παραδίδετε συγκεκριμένα αποτελέσματα, χρησιμοποιώντας τις τεχνολογίες cloud της Microsoft. Σας βοηθάμε να αποκαταστήσετε τη λειτουργία γρήγορα, να αξιοποιήσετε στο έπακρο τις λύσεις cloud και να επιτύχετε μεγαλύτερη αξία από τη Microsoft.</p>	<p>Διαχείριση σχέσεων πελατών</p>	<p>Απρόσκοπτη επιτυχής σχέση μεταξύ του πελάτη και της Microsoft</p>

© 2024 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.