

Περιγραφή Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise της Microsoft (USSD)

Ιανουάριος 2025

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
2.4	Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας.....	17
2.5	Βελτιωμένες λύσεις.....	27
2.6	Ενοποιημένο πρόγραμμα πολλαπλών χωρών	36
	Εισαγωγή	36
	Επισκόπηση δομής προγράμματος.....	36
	Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις πολλαπλών χωρών	37
2.7	Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις.....	38
Παράρτημα Α:	Πίνακες τύπων σοβαρότητας	43
Παράρτημα Β:	Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας.....	50

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, Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας 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.
- **Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας:** Ένας συνδυασμός προληπτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών επανενεργοποίησης που καλύπτουν έναν ορισμένο φόρτο εργασίας, ένα συμβάν ή ένα προϊόν Microsoft που μπορεί να προστεθεί στο Βασικό πακέτο ανάλογα με τις ανάγκες.
- **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 οποιοσδήποτε 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.
Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας	Ένας συνδυασμός προληπτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών επανενεργοποίησης, που καλύπτει έναν συγκεκριμένο φόρτο εργασίας, ένα συμβάν ή ένα προϊόν της Microsoft ή σύστημα IT πελάτη, διατίθεται για προσθήκη στο Βασικό Πακέτο σας κατά τη διάρκεια ισχύος της Παραγγελίας Εργασίας σας και αναπαριστάται επίσης 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.
Πρόγραμμα πολλαπλών χωρών	Το πρόγραμμα πολλαπλών χωρών για την Ενοποιημένη σας παρέχει επιλογές για τη διανομή και τη σύναψη υπηρεσιών σε επιθυμητές τοποθεσίες, όπως περιγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας (ή Παραγγελίες Εργασίας). Ανατρέξτε στην ενότητα 2.6 για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα πολλαπλών χωρών.

2.2 Επιτρεπόμενη ευελιξία

Η Επιτρεπόμενη ευελιξία είναι ένα ευέλικτο ποσοστό της τιμής τιμοκαταλόγου του βασικού πακέτου σας που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αγορά Υπηρεσιών υποστήριξης ζωτικής σημασίας, 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 "+"), Υπηρεσιών υποστήριξης ζωτικής σημασίας, 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 	+

Τύποι υπηρεσιών σχεδιασμού	Σχεδιασμός
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 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. 	+
<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 	+

Τύποι υπηρεσιών συντήρησης	Σχεδιασμός
<p>διακομιστή σας. Σας βοηθά να δημιουργήσετε πίνακες περιστατικών, να εξετάσετε τα σημαντικά περιστατικά και να σχεδιάσετε μια διαρκή ομάδα μηχανικών.</p>	
<p>• Πρόγραμμα προληπτικών λειτουργιών (POP):</p> <p>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.</p>	+
<p>• Πρόγραμμα αξιολόγησης κινδύνων και εύρυθμης λειτουργίας ως Υπηρεσία (RAP ως Υπηρεσία):</p> <p>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.</p>	+

✓ - 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
<p>• Υπηρεσίες υιοθέτησης:</p> <p>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,</p>	+

Τύποι υπηρεσιών βελτιστοποίησης	Σχεδιασμός
<p>συνιστώμενες από τη Microsoft πρακτικές, για την υποστήριξη του προγράμματος υιοθέτησης που εφαρμόζουν.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Υπηρεσίες επικεντρωμένες στην ανάπτυξη: <p>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:</p> <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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση υπηρεσιών IT: <p>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 παρακολουθήσης, 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.</p> 	+

Τύποι υπηρεσιών βελτιστοποίησης	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Υπηρεσίες ασφαλείας: Το χαρτοφυλάκιο λύσεων ασφαλείας της Microsoft περιλαμβάνει τέσσερις περιοχές εστίασης: ασφάλεια cloud και ταυτότητα, φορητότητα, ενισχυμένη προστασία πληροφοριών και ασφαλή υποδομή. Οι υπηρεσίες ασφαλείας βοηθούν τους πελάτες να κατανοήσουν τον τρόπο προστασίας και ενσωμάτωσης καινοτομιών, εφαρμογών και δεδομένων στην υποδομή IT τους, για την προστασία από εσωτερικές και εξωτερικές απειλές. 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: 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. 	✓
<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 	+

Τύποι εκπαιδευτικών υπηρεσιών	Σχεδιασμός
επαναλαμβανόμενη συνεργασία με ειδικούς της τεχνολογίας για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων στις ανάγκες τους.	
<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. 	+
<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. 	+
<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). Ανατρέξτε στο θέμα Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις 	+

✓ - 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, 	+

Τύποι πρόσθετων προληπτικών υπηρεσιών	Σχεδιασμός
<p>διά ζώσης ή μέσω Internet, οι οποίες δεν περιγράφονται άλλως στο παρόν έγγραφο. Αυτές οι δεσμεύσεις περιλαμβάνουν υπηρεσίες Συντήρησης, Βελτιστοποίησης και Εκπαίδευσης.</p>	
<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. 	+
+ - 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. Η συμβουλευτική υποστήριξη περιορίζεται σε έως 6 ώρες ανά περιστατικό. 	✓
<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 	✓

Τύποι υπηρεσιών επανενεργοποίησης	Σχεδιασμός
<p>στο επίπεδο σοβαρότητας κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού, σε περίπτωση που ο επιχειρηματικός αντίκτυπος το απαιτεί.</p> <p>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> <p>Κατόπιν αιτήματός σας, μπορεί να συνεργαστούμε με τρίτους προμηθευτές τεχνολογίας για την επίλυση 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 πίνακες Απόκρισης σε περιστατικά στο Παράρτημα Α. Για περιστατικά Σοβαρότητας 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>	✓

Τύποι υπηρεσιών επανενεργοποίησης	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> • Ανάλυση βασικής αιτίας: 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 ότι η Ανάλυση βασικής αιτίας είναι διαθέσιμη μόνο για ορισμένες τεχνολογίες της Microsoft και ενδέχεται να απαιτεί επιπλέον χρέωση. 	+
<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 Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας

Εκτός από τις υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο του Βασικού πακέτου ή ως πρόσθετες υπηρεσίες, μπορείτε να αγοράσετε τις παρακάτω προαιρετικές Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας. Οι Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας είναι διαθέσιμες έναντι επιπλέον αμοιβής και θα ορίζονται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας αν υπάρχει σχετική υπόδειξη πιο κάτω.

Πίνακας 11 – Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> • Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για την Πλατφόρμα Azure ("MCS για την Πλατφόρμα Azure") και Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για Πλατφόρμα Azure Plus ("MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus"), πρώην "Azure Engineering Direct (AED)": <p>Επισκόπηση και εύρος κάλυψης</p> <p>Οι Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για την Πλατφόρμα Azure, (εφεξής MCS για την Πλατφόρμα Azure), και οι Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για την Πλατφόρμα Azure Plus, (εφεξής MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus), παρέχουν ενισχυμένη υποστήριξη για το περιβάλλον παραγωγής Microsoft Azure του πελάτη, που περιλαμβάνει πρόσβαση με προτεραιότητα απευθείας στην ομάδα μηχανικών των Υπηρεσιών Azure.</p> <p>Ο στόχος των MCS για την Πλατφόρμα Azure και MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus είναι να επιταχύνουν τον χρόνο προς την αξία του πελάτη για τις εγγεγραμμένες υπηρεσίες Azure μέσω ισχυρών τεχνικών δεξιοτήτων και της βαθιάς γνώσης του πελάτη από το MCS για την Πλατφόρμα Azure, όπως και τη δυνατότητα συμμετοχής του βασικού μηχανολογικού οργανισμού του Azure. Αυτό δίνει τη δυνατότητα στις υπηρεσίες MCS για την Πλατφόρμα Azure και MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus να υποστηρίζουν τον πελάτη στον τομέα της μηχανικής και να προσφέρουν μια εξατομικευμένη εμπειρία για την καλύτερη κάλυψη των τεχνικών επιχειρηματικών του αναγκών.</p> <p>Αυτή η βελτιωμένη υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μόνο για όλες τις έγκυρα αδειοδοτημένες, που κυκλοφορούν στο εμπόριο και είναι γενικώς διαθέσιμες συνδρομές υπηρεσιών cloud και προϊόντων Microsoft 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 τη 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,</p>	+

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>κυκλοφορούντα στο εμπόριο και γενικά διαθέσιμα προϊόντα του Πελάτη και τις συνδρομές υπηρεσιών cloud όπως προσδιορίζονται στο Παράρτημα Α της παρούσας Παραγγελίας Εργασίας (συλλήβδην, η "Υπολογισμένη Δαπάνη Προϊόντος") για τον υπολογισμό των χρεώσεων Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης ζωτικής σημασίας της Microsoft για Azure Platform για τη 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 MCS για την Πλατφόρμα Azure και MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus" και "Χαρακτηριστικά MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus", που ορίζονται στη συνέχεια ως "Πελάτες MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus". Όλοι οι άλλοι πελάτες δικαιούνται μόνο τα χαρακτηριστικά που αναφέρονται στην Ενότητα "Χαρακτηριστικά που παρέχονται για όλους τους πελάτες MCS για την Πλατφόρμα Azure και MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus".</p> <p>Ένταξη και προϊόντα εντός πεδίου εφαρμογής</p> <p>Οι υπηρεσίες MCS για την Πλατφόρμα Azure θα συνεργαστούν με τον πελάτη και τον διαχειριστή λογαριασμού επιτυχίας πελάτη (CSAM) κατά τις πρώτες εξήντα (60) ημέρες της Παραγγελίας Εργασίας για ένταξη στις Εγγεγραμμένες Συνδρομές του πελάτη. Η αρχική τεκμηρίωση εισαγωγής πελάτη πρέπει να συμπληρωθεί πλήρως από τον πελάτη σε συνεργασία με τον CSAM που έχει ανατεθεί στον πελάτη εντός δεκατεσσάρων ημερών από την υπογραφή της σύμβασης για να ξεκινήσουν έγκαιρα η ένταξη και η ανακάλυψη και προκειμένου ο πελάτης να λάβει τις δυνατότητες επανενεργοποίησης MCS για την Πλατφόρμα Azure "Ταχεία απόκριση ειδικού" και "Βελτιωμένη διαχείριση συμβάντων" όπως περιγράφεται πιο κάτω.</p> <p>Οι δραστηριότητες κατά τη διάρκεια των πρώτων εξήντα ημερών περιορίζονται κατά τα άλλα στην ένταξη και στην ανακάλυψη για ανάπτυξη γνώσεων των επιχειρηματικών και τεχνικών αναγκών του πελάτη. Για να αποκτήσει η ομάδα MCS για την Πλατφόρμα Azure 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 Clouds, Azure China Cloud ("Mooncake"), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 ή Microsoft Mesh.</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>Χαρακτηριστικά που παρέχονται για όλους τους πελάτες MCS για την Πλατφόρμα Azure και MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus:</p> <p>Ταχύτερη επίλυση συμβάντων: Ο στόχος αυτών των δυνατοτήτων είναι να επιταχύνουν την επίλυση και να βελτιώνουν την εμπειρία πελάτη για συμβάντα πελατών Azure. Η υπηρεσία MCS για την Πλατφόρμα Azure θα υποστηρίζει και θα διευκολύνει πιεστικές ανάγκες των πελατών με τη μηχανική προϊόντων για να δοθεί προτεραιότητα στις επισκευές και να επιταχυνθεί η υιοθέτηση.</p> <p><u>Ταχεία απόκριση ειδικού.</u> Αυτή η δυνατότητα παρέχει επιταχυμένη βελτιωμένη υποστήριξη επανενεργοποίησης για τα εξαρτήματα Microsoft Azure του πελάτη, με δρομολόγηση γρήγορων κρίσιμων συμβάντων κατάστασης για ταχεία απόκριση και προτεραιοποίηση από μηχανικούς υποστήριξης MCS για την Πλατφόρμα Azure με ειδημοσύνη στις υπηρεσίες cloud και διαχείριση εστιασμένη στη μείωση του χρόνου έως την αντιμετώπιση. Αυτοί οι μηχανικοί θα αξιολογήσουν και θα καθορίσουν εάν χρειάζονται πρόσθετοι τεχνικοί πόροι για την επίλυση ενός περιστατικού που επηρεάζει τις Εγγεγραμμένες Συνδρομές του πελάτη και εάν χρειάζεται, θα κλιμακώσουν γρήγορα τους μηχανικούς πόρους MCS για την Πλατφόρμα Azure ώστε να προσληφθούν πρόσθετες κατάλληλες ομάδες μηχανικών υπηρεσιών εντός της ομάδας προϊόντων, όπως απαιτείται, για άμεση βοήθεια με το περιστατικό. Περιστατικά πελατών Azure σοβαρότητας B και C δρομολογούνται επίσης απευθείας στους μηχανικούς υποστήριξης MCS για την Πλατφόρμα Azure για ταχύτερη επίλυση από ειδικούς Azure. Για να λάβει αυτές τις υπηρεσίες, ο πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα συμβάν Υποστήριξης επίλυσης προβλημάτων (PRS) μέσω της ισχύουσας πύλης υπηρεσιών cloud ή μέσω τηλεφώνου ή συνομιλίας. Ανατρέξτε στον πίνακα στο Παράρτημα A για τους ορισμούς σοβαρότητας και τους χρόνους απόκρισης για την υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων για τα στοιχεία Azure του πελάτη. Αυτοί οι χρόνοι υπερσχύουν τυχόν αναμενόμενων χρόνων απόκρισης του Βασικού πακέτου.</p> <p><u>Βελτιωμένη διαχείριση κρίσεων.</u> Η υπηρεσία Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων είναι διαθέσιμη 24x7x365 για όλα τα αιτήματα Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων MCS για την Πλατφόρμα Azure Επιπέδου Σοβαρότητας 1 ή Επιπέδου Σοβαρότητας A. Αυτοί οι πόροι εκχωρούνται εκτός από τους πόρους τεχνικής επίλυσης και είναι υπεύθυνοι για την επίβλεψη όλων των περιστατικών υποστήριξης κρίσιμων καταστάσεων πελατών MCS για την Πλατφόρμα Azure για την έγκαιρη επίλυση και την υψηλή ποιότητα παροχής υποστήριξης. Οι πόροι της ομάδας Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων θα διασφαλίσουν τη συνεχή πρόοδο παρέχοντας στον πελάτη τακτικές ενημερώσεις κατάστασης και κλιμάκωσης και ένα σχέδιο δράσης.</p> <p><u>Διαχείριση Κρίσεων καθοδηγούμενη από τη μηχανική.</u> Όταν οι μηχανικοί υποστήριξης MCS για την Πλατφόρμα Azure κλιμακώνουν απευθείας ένα συμβάν στις ομάδες μηχανικών MCS για την Πλατφόρμα Azure, αυτοί οι πόροι θα είναι διαθέσιμοι 24x7 για ενίσχυση της ταχύτερης αντιμετώπισης. Οι υπηρεσίες MCS για την Πλατφόρμα Azure συνεργάζονται με τις ομάδες υπηρεσιών Azure για να επιτραπεί η ταχύτερη ενασχόληση των ειδικών με τα ζητήματα και συντονίζονται με</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>τους πόρους Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων για την παροχή ενημερωμένων επικοινωνιών και διαχείρισης κρίσεων στον πελάτη. Οι μηχανικοί υποστήριξης MCS για την Πλατφόρμα Azure ενδέχεται να κλιμακώσουν περιστατικά στο MCS για την Πλατφόρμα Azure που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της συμφωνίας MCS για την Πλατφόρμα Azure.</p> <p><u>Συνήγορος στην Azure Engineering.</u> Το MCS για την Πλατφόρμα Azure 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.</p> <p><u>Ενорχηστρωτική Διαχείριση Προβλημάτων.</u> Το MCS για την Πλατφόρμα Azure 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. Το MCS για την Πλατφόρμα Azure επεκτείνει την υπηρεσία Ανάλυσης βασικής αιτίας (RCA) που περιγράφεται πιο πάνω. Όταν ζητηθεί ρητά πριν από επτά (7) ημερολογιακές ημέρες από το κλείσιμο του περιστατικού, το MCS για την Πλατφόρμα Azure 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. Οι RCA είναι διαθέσιμοι μόνο κατόπιν αιτήματος μέσω του ευθυγραμμισμένου μηχανικού του MCS για την Πλατφόρμα Azure του πελάτη για περιστατικά Σοβ. 1 και Σοβ. Α 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.</p> <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> <p><u>Προορακτική Παράδοση Σχεδίων Βελτίωσης Υπηρεσιών.</u> Το MCS για την Πλατφόρμα Azure 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</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>περιλαμβάνει δραστηριότητες όπως ασκήσεις συμβάντων, μετρίασμό 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.</p> <p><u>Υποστήριξη για κρίσιμα έργα πελατών υιοθέτησης Azure.</u> Το MCS για την Πλατφόρμα Azure θα συνεργαστεί με άλλους ρόλους ευθυγραμμισμένους με πελάτες της Microsoft και με ομάδες μηχανικής της Azure για να επιταχύνουν την πραγματοποίηση αξίας σε όλες τις Εγγεγραμμένες Συνδρομές και να διασφαλίσουν ότι τα κρίσιμα έργα υιοθέτησης Azure του πελάτη θα ξεκινήσουν όπως έχει προγραμματιστεί, εργαζόμενες για να ελαχιστοποιήσουν τον χρόνο για να προσελκύσουν κατάλληλους ειδικούς στο θέμα του Azure, να αφαιρέσουν μηχανικούς αποκλεισμούς όπου είναι δυνατόν και να μειώσουν το χρόνο για μετρίασμό σε κλιμακούμενα περιστατικά.</p> <p><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, το MCS για την Πλατφόρμα Azure θα εκπαιδεύσει τις ομάδες παράδοσης υποστήριξης και προϊόντων Azure σχετικά με τις επιχειρηματικές και τεχνικές ανάγκες του πελάτη για να επιτρέψει μια εξατομικευμένη εμπειρία με στόχο την κάλυψη των επιχειρηματικών απαιτήσεων, την ταχύτερη μείωση των περιστατικών και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας υποστήριξης του πελάτη Azure.</p> <p><u>Συμβουλευτική Πελατών.</u> Η Microsoft παρέχει ευκαιρίες μέσω πολλών καναλιών επικοινωνίας που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο οργανισμός του πελάτη για να υποβάλει στοιχεία σχετικά με την εξέλιξη των λειτουργιών και των Υπηρεσιών της Azure. Οι πληροφορίες που λαμβάνονται παρουσιάζονται απευθείας στο ηγετικό στέλεχος της μηχανικής υπηρεσιών στη Microsoft. Η ομάδα Azure Customer Experience (CXP) συντονίζει τις ευκαιρίες παροχής πληροφοριών. Μετά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας MCS για την Πλατφόρμα Azure, 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>Χαρακτηριστικά MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus: Αυτά τα χαρακτηριστικά περιορίζονται σε Πελάτες MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus, όπως ορίζεται παραπάνω. Μόνο πελάτες που πληρούν αυτόν τον ορισμό και αναφέρονται με αυτόν το χαρακτηρισμό στην Παραγγελία Εργασίας του πελάτη δικαιούνται να λάβουν αυτές τις λειτουργίες.</p> <p><u>Παρακολούθηση πλατφόρμας:</u> Το MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus αξιοποιεί τη γνώση του αποτυπώματος της Azure και της εσωτερικής τηλεμετρίας του πελάτη από 30 υπηρεσίες Azure για να διαμορφώσουν οθόνες με συγκεκριμένα όρια που σχετίζονται με τη χωρητικότητα, την απόδοση (όπως η καθυστέρηση), τη συνδεσιμότητα (όπως σφάλματα εξουσιοδότησης) ή τη διαθεσιμότητα. Ορισμένες</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>υπηρεσίες 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 MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus κατά την ένταξη. Το MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus 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 του MCS για την Πλατφόρμα Azure. Ο πελάτης πρέπει να συμμετέχει πλήρως στη διαδικασία καθορισμού και να παρέχει όλα τα ζητούμενα υλικά εντός των πρώτων 30 ημερών μετά την υπογραφή της σύμβασης. 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), το MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus παρέχει κάλυψη 24/7 για να ανταποκρίνονται και να διαλέγουν οθόνες που ενεργοποιούνται με βάση το όριο που έχει οριστεί από τη Microsoft μέσω της περιλαμβανόμενης δυνατότητας "Διαχείριση κρίσεων βάσει μηχανικής", που ορίζεται παραπάνω. Αν ο πελάτης δεν έχει δημιουργήσει μια υπόθεση υποστήριξης για το αναγνωρισμένο ζήτημα, τότε η ομάδα MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus θα ζητήσει να δημιουργήσει ο πελάτης μια υπόθεση υποστήριξης για διευκόλυνση των προσπάθειών αντιμετώπισης.</p> <p><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, το MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus θα παρέχει προσαρμοσμένες επικοινωνίες με προκαθορισμένες επαφές πελατών για να τους κρατά ενημέρους για την κατάσταση και να παρέχει λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο που η διακοπή μπορεί να επηρεάσει τις υπηρεσίες καθώς γίνονται διαθέσιμες. Κατόπιν αιτήματος του πελάτη, το MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus θα συνεργαστεί με τον πελάτη σε προσπάθειες αυτομείωσης, όπως η ανακατεύθυνση σε διαφορετική ζώνη διαθεσιμότητας, εάν χρειάζεται.</p> <p><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 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> <p>Προϋποθέσεις και υποθέσεις</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>Εκτός από τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας του Πελάτη, η παράδοση των Υπηρεσιών από τη Microsoft βασίζεται στις ακόλουθες προϋποθέσεις και παραδοχές:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Η απόδοση των υπηρεσιών MCS για την Πλατφόρμα Azure και MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus από τη Microsoft εξαρτάται από τη συνεργασία του πελάτη, την ενεργό συμμετοχή και την έγκαιρη ολοκλήρωση των αποδιδόμενων ευθυνών. ○ Ο πελάτης θα διατηρεί ενεργό πρόγραμμα Υπηρεσίας υποστήριξης Microsoft Enterprise για όλη τη διάρκεια της σύμβασης υπηρεσιών MCS για την Πλατφόρμα Azure ή MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus. <p>Χαρακτηριστικά και παροχή υπηρεσίας</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Όλες οι λειτουργίες είναι διαθέσιμες μόνο στην αγγλική γλώσσα. Δεν διατίθεται παροχή υπηρεσιών περιορισμένη κατά περιοχή, με απαιτούμενη υπηκοότητα ή εκκαθαρισμένους πόρους παράδοσης ○ 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 MCS για την Πλατφόρμα Azure και MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus 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 MCS για την Πλατφόρμα Azure ή MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus, όπως περιγράφεται, υπόκειται στη συμμόρφωση με τους όρους και τις προϋποθέσεις της Παραγγελίας Εργασίας και της παρούσας περιγραφής υπηρεσιών. ○ Οι Υπηρεσίες MCS για την Πλατφόρμα Azure και MCS για την Πλατφόρμα Azure Plus 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. 	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>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>	
<p>• Υπηρεσίες υπηρεσιών υποστήριξης ζωτικής σημασίας για Azure Workload ("MCS για το Azure Workload") και υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για Azure Workload Plus ("MCS για το Azure Workload Plus"):</p> <p>Παρέχεται ένα υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών 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. Μια λύση ζωτικής σημασίας είναι μια εφαρμογή, διαδικασία ή στοιχείο που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία της επιχείρησής σας. Οι υπηρεσίες προσφέρουν ολοκληρωμένα προγράμματα υπηρεσιών υποστήριξης διαθέσιμα έναντι επιπλέον αμοιβής και οριζόμενα σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.</p> <p>Για να λάβετε υπηρεσίες που σχετίζονται με αυτές τις Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας, πρέπει να διατηρείτε ενεργή σύμβαση Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης. Αν η σύμβαση Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης λήξει ή καταγγελθεί, οι υπηρεσίες που σχετίζονται με αυτές τις Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας θα καταγγελθούν επίσης την ίδια ημερομηνία.</p>	+
<p>• Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για συμβάντα Azure ("MCS για συμβάντα Azure"), πρώην "Microsoft Azure Event Management (AEM)":</p> <p>Οι Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για συμβάντα Azure (εφεξής MCS για συμβάντα Azure) παρέχουν βελτιωμένη υποστήριξη στους πελάτες κατά τη διάρκεια των κρίσιμων προγραμματισμένων επιχειρησιακών συμβάντων τους. Η ομάδα MCS για συμβάντα Azure 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, η ομάδα MCS για συμβάντα Azure θα αξιολογήσει και θα εξοικειωθεί με τη λύση σας, θα αναγνωρίζει πιθανά ζητήματα και κινδύνους που επηρεάζουν τον χρόνο διαθεσιμότητας και τη σταθερότητα, και θα εκτελεί ελέγχους χωρητικότητας και προσαρμοστικότητας στην πλατφόρμα Azure. Η ομάδα MCS για συμβάντα Azure 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 MCS για συμβάντα Azure 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</p>	+

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>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>Η ομάδα MCS για συμβάντα Azure 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 MCS για συμβάντα Azure 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 MCS για συμβάντα Azure απαιτούνται για τη διαδοχική εκτέλεση και να καλύψουν ολόκληρη τη διάρκεια του κρίσιμου για την επιχείρηση συμβάντος.</p> <p>Το MCS για συμβάντα Azure υπόκειται στη διαθεσιμότητα πόρων. Η υποστήριξη MCS για συμβάντα Azure δεν θα παραδοθεί εκτός από κρίσιμα επαγγελματικά συμβάντα που έχουν προγραμματιστεί εκ των προτέρων και έχουν επιβεβαιωθεί γραπτώς τουλάχιστον 6 ημερολογιακές εβδομάδες πριν από την έναρξη του συμβάντος, εκτός εάν συμφωνήσει η Microsoft. Η Microsoft μπορεί κατά την κρίση της να μειώσει το εύρος της αξιολόγησης πριν από το συμβάν, εάν επιλέξει να αποδεχτεί ένα συμβάν με λιγότερη ειδοποίηση. Το MCS για συμβάντα Azure υπόκειται σε ακύρωση εάν ο πελάτης δεν μπορεί να παρέχει επαρκείς πόρους ή απαντήσεις σε όλη την παράδοση της υπηρεσίας MCS για συμβάντα Azure. Συμβουλευτείτε τον διαχειριστή επιτυχίας πελατών του λογαριασμού σας για λεπτομέρειες σχετικά με τη διαθεσιμότητα.</p> <p>Το MCS για συμβάντα Azure είναι διαθέσιμο μόνο για πελάτες που έχουν λύσεις στο Azure Public Cloud. Το MCS για συμβάντα Azure δεν είναι διαθέσιμο για πελάτες που διαθέτουν περιβάλλον Azure για Δημόσιους Οργανισμούς ή εθνικό cloud. Η υποστήριξη για το MCS για συμβάντα Azure δεν μπορεί να καλύψει οποιοσδήποτε εξειδικευμένες απαιτήσεις περιορισμένης πρόσβασης για την παροχή μόνο σε πολίτες ή με έδρα σε μια χώρα Υποστήριξης Συμμαχίας Πολιτών.</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>Η παροχή του MCS για συμβάντα Azure είναι διαθέσιμη μόνο στα Αγγλικά και δεν προσφέρει υπηρεσίες τοπικής γλωσσικής υποστήριξης.</p> <p>*Ανατρέξτε στον πίνακα τύπων σοβαρότητας περιστατικών για τις Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για συμβάντα Azure στο Παράρτημα Α για περισσότερες πληροφορίες</p>	
<p>• Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για ασφάλεια της Microsoft στο cloud.</p> <p>Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για ασφάλεια της Microsoft στο cloud ("MCS για την ασφάλεια στο cloud") είναι μια προσφορά υπηρεσιών που παρέχει βελτιωμένη υποστήριξη για το χαρτοφυλάκιο ασφαλείας της Microsoft του πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης με προτεραιότητα απευθείας στις ομάδες μηχανικών ασφαλείας. Στόχος του MCS για την ασφάλεια στο cloud είναι να επιταχύνει τον χρόνο προς την αξία του πελάτη για τα εγγεγραμμένα προϊόντα ασφαλείας, συμπεριλαμβανομένων των Entra, Intune, Purview (DLP και MIP) και Microsoft Defender (MDE, MDA,MDI και MDO) με προγράμματα για ενσωμάτωση περισσότερων προϊόντων ασφαλείας στο μέλλον.</p> <p>Μέσω ισχυρών τεχνικών δεξιοτήτων, βαθιάς γνώσης του πελάτη και τη δυνατότητα συμμετοχής του βασικού μηχανολογικού οργανισμού ασφαλείας της ομάδας MCS για την ασφάλεια στο cloud, ο πελάτης έχει μια διαρκή σχέση με έναν μηχανικό ασφαλείας που θα παρέχει την ειδημοσύνη του, όσο ο πελάτης αναπτύσσει τα προϊόντα ασφαλείας της Microsoft ή προετοιμάζεται για συμβάντα που επηρεάζουν την επιχείρηση.</p> <p>Η υπηρεσία διατίθεται για τους αναγραφόμενους φόρτους εργασίας ασφαλείας σε έναν συγκεκριμένο μισθωτή(ές) που ορίζονται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας του πελάτη.</p> <p>*Ανατρέξτε στον πίνακα τύπων σοβαρότητας περιστατικών για τις Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για συμβάντα ασφαλείας της Microsoft στο cloud στο Παράρτημα Α για πληροφορίες</p>	+
<p>Απόκριση περιστατικού ασφαλείας στον κυβερνοχώρο της Microsoft (MSCIR):</p> <p>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.</p> <p>Το MSCIR πρέπει να αγοραστεί ως ξεχωριστό πρόσθετο σε μια υπάρχουσα Σύμβαση Ενοποιημένης Υποστήριξης, καθώς δεν περιλαμβάνεται στο βασικό πακέτο Υπηρεσιών Ενοποιημένης Υποστήριξης Enterprise.</p>	+

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>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").</p> <p>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 οποιεσδήποτε πράξεις ή παραλείψεις που σχετίζονται με την εξουσιοδοτημένη εργασία που συμβαίνει πριν από την υπογραφή και ο Πελάτης αναλαμβάνει όλους τους σχετικούς κινδύνους. Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με δεσμεύσεις MSCIR (π.χ. τιμολόγηση και εύρος εργασίας) ή πληροφορίες σχετικά με προορατικές προσφορές, είναι διαθέσιμες μέσω του Customer Success Account Manager (CSAM).</p> <p>Οι υπηρεσίες MSCIR είναι διαθέσιμες έναντι επιπλέον αμοιβής και θα ορίζονται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.</p>	

2.5 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 12 – Τύποι βελτιωμένων λύσεων

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> Καθορισμένη μηχανική (DE): <p>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</p>	+

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>υπηρεσίες εκτείνονται από την 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 εργασιμων 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. <p>• Ενισχυμένη καθορισμένη μηχανική (EDE):</p> <p>Η προσαρμοσμένη υπηρεσία μας παρέχει σε βάθος και συνεχή τεχνική εμπλοκή για πελάτες με πολύπλοκα σενάρια. Αυτή η 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>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> ο 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. ο 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). ο Βοήθεια στο να καταστούν οι δραστηριότητες ανάπτυξης και λειτουργίας σας συνεπείς με τις προγραμματισμένες και τρέχουσες υλοποιήσεις των τεχνολογιών της Microsoft. ο Βελτίωση των τεχνικών και λειτουργικών ικανοτήτων του προσωπικού IT που διαθέτετε. ο Ανάπτυξη και υλοποίηση στρατηγικών με στόχο την αποτροπή μελλοντικών περιστατικών και την αύξηση της διαθεσιμότητας συστήματος των καλυπτόμενων τεχνολογιών της Microsoft που διαθέτετε. ο Βοήθεια για τον προσδιορισμό της βασικής αιτίας επαναλαμβανόμενων περιστατικών και παροχή συστάσεων για την αποτροπή μελλοντικών διακοπών λειτουργίας στις καθορισμένες τεχνολογίες της Microsoft". <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 σύμβαση 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"> ο 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. ο Οι υπηρεσίες EDE είναι διαθέσιμες κατά τη διάρκεια των κανονικών εργάσιμων ωρών (09:00 έως τις 17:30 Τοπική Χειμερινή Ώρα, εξαιρουμένων των επίσημων αργιών και των Σαββατοκύριακων). ο Οι υπηρεσίες EDE υποστηρίζουν τα συγκεκριμένα προϊόντα και τεχνολογίες της Microsoft που επιλέγονται από εσάς και αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας σας. 	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 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. <p>• Υπηρεσίες επανενεργοποίησης</p> <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>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<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> <ul style="list-style-type: none"> Προληπτικές υπηρεσίες <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> Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες <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"> Οι δικές σας υποχρεώσεις 	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<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"> ○ Παρέχετε στον μηχανικό REDE προσανατολισμό, εκπαίδευση, τεκμηρίωση και άλλες επικοινωνίες όπως απαιτείται για να διευκολύνετε τη βαθιά γνώση της χρήσης των προϊόντων και των υπηρεσιών online μας στο περιβάλλον σας. ○ 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 επιταχυνόμενη υποστήριξη επανενεργοποίησης και βελτιωμένη διαχείριση συμβάντων για τα προϊόντα και το cloud της Microsoft του πελάτη για όλα τα κρίσιμα συμβάντα κατάστασης (Σοβαρότητα 1 ή Σοβαρότητα Α).</p> <p>Επιταχυνόμενη υποστήριξη απενεργοποίησης: Ανατρέξτε στον πίνακα του Παραρτήματος Α για ορισμούς, χρόνους απόκρισης και εξαιρέσεις προϊόντων σοβαρότητας περιστατικού Ενοποιημένης βελτιωμένης ανταπόκρισης. 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.</p> <p>Βελτιωμένη διαχείριση συμβάντων: Η υπηρεσία Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων είναι διαθέσιμη 24x7x365 για όλα τα περιστατικά Επιπέδου Σοβαρότητας 1 ή Επιπέδου Σοβαρότητας Α. Στους πελάτες ανατίθεται μια καθορισμένη ομάδα πόρων με γνώση της επιχείρησης και του περιβάλλοντος των πελατών. Αυτοί οι πόροι εκχωρούνται εκτός από τις Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων και είναι υπεύθυνοι για την επίβλεψη όλων των περιστατικών υποστήριξης κρίσιμων καταστάσεων για την έγκαιρη επίλυση και την υψηλή ποιότητα παροχής υποστήριξης. Η ομάδα Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων που έχει οριστεί για τον πελάτη μπορεί να επικοινωνήσει απευθείας μέσω email 24-7 και θα διασφαλίσει τη συνεχή τεχνική πρόοδο 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 μετά το</p>	+

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>περιστατικό με τον πελάτη, τον Υπεύθυνο Λογαριασμού Επιτυχίας Πελατών (CSAM) 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>Περιλαμβάνεται ένας καθορισμένος αριθμός ωρών για τις Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας για δραστηριότητες ενσωμάτωσης, τριμηνιαίες συναντήσεις με ένα μέλος της ομάδας Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων και αξιολογήσεις Σοβαρότητας 1 μετά το περιστατικό. Πρόσθετες ή πιο συχνές συσκέψεις είναι διαθέσιμες κατόπιν αιτήματος και με προηγούμενη συμφωνία της Microsoft, όπου διατίθενται πόροι εάν επιλέξετε να αγοράσετε πρόσθετες Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας πέρα από αυτές που περιλαμβάνονται.</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, όλες οι υπηρεσίες UER ενδέχεται να παρασχεθούν απομακρυσμένα σε τοποθεσίες εκτός από και συμπεριλαμβανομένης της Κεντρικής Τοποθεσίας. Οι Υπηρεσίες διαχείρισης επιτυχίας που περιλαμβάνονται θα κατανέμονται από την κεντρική τοποθεσία και θα υποβάλλονται σε διαχείριση από τον Διαχειριστή Επιτυχίας Πελατών του λογαριασμού της κεντρικής τοποθεσίας (CSAM).</p> <p>Προϋποθέσεις και υποθέσεις</p> <p>Για να λαμβάνει υπηρεσίες UER, ο πελάτης πρέπει να διατηρεί ενεργή σύμβαση Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης. Αν η σύμβαση Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης λήξει ή καταγγελθεί, οι υπηρεσίες που σχετίζονται με αυτές τις Υπηρεσίες UER θα καταγγελθούν επίσης την ίδια ημερομηνία.</p> <p>Για να διασφαλιστεί ότι η ομάδα Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων του πελάτη διαθέτει βασικές γνώσεις σχετικά με την επιχείρηση και το περιβάλλον του πελάτη, ο πελάτης πρέπει να παράσχει τεκμηρίωση εάν του ζητηθεί και να συμμετάσχει σε δραστηριότητες ένταξης κατά τις πρώτες 60 ημέρες της διάρκειας της σύμβασης.</p> <p>Περιορισμοί και εξαιρέσεις υπηρεσίας</p> <p>Η υπηρεσία Ανάλυσης βασικής αιτίας (RCA) δεν περιλαμβάνεται στην Ενοποιημένη βελτιωμένη ανταπόκριση αλλά μπορεί να ζητηθεί από το CSAM του πελάτη. Ο πελάτης θα είναι υπεύθυνος για τη συνεργασία με την ομάδα της Microsoft όσον</p>	

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<p>αφορά την παροχή υλικών όπως τα αρχεία καταγραφής, τα ίχνη δικτύου ή άλλες διαγνωστικές πληροφορίες που απαιτούνται για τη συμπλήρωση της RCA</p> <p>Οι πόροι Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων θα λειτουργούν εξ αποστάσεως. Η υπηρεσία Βελτιωμένης διαχείρισης συμβάντων παρέχεται στα Αγγλικά, Κινεζικά και Ιαπωνικά. Δεν διατίθεται παροχή υπηρεσιών περιορισμένη κατά περιοχή, με απαιτούμενη υπηκοότητα ή εκκαθαρισμένους πόρους παράδοσης.</p>	
<p>• Ταχεία ανταπόκριση Azure:</p> <p>Η Ταχεία ανταπόκριση Azure (ARR) παρέχει επιταχυνόμενη 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.</p> <p>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 ειδίκευση στην υπηρεσία cloud. Αν και τα περιστατικά μπορεί να απαιτούν πόρους από επαγγελματίες τυπικής υποστήριξης προϊόντων για επίλυση, η ομάδα ταχείας ανταπόκρισης διατηρεί την κύρια ευθύνη για τα περιστατικά 24x7x365.</p> <p>Ανατρέξτε στον πίνακα στο Παράρτημα Α για τους χρόνους απόκρισης για την υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων για τα στοιχεία Azure του πελάτη. Αυτοί οι χρόνοι υπερσχύουν 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, τις υπηρεσίες επικοινωνίας Azure ή τη Διαχείριση τιμολόγησης και συνδρομών, τις υπηρεσίες 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>• O365 Engineering Direct:</p> <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 έναντι πρόσθετης χρέωσης και ορίζεται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας του πελάτη.</p>	+
<p>• Υποστήριξη για προγραμματιστές:</p>	+1

Υπηρεσία	Σχεδιασμός
<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 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 Παρέχεται ένα υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών 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. Μια λύση ζωτικής σημασίας είναι μια εφαρμογή, διαδικασία ή στοιχείο που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία της επιχείρησής σας. Η υπηρεσία προσφέρει ολοκληρωμένο πρόγραμμα υπηρεσιών υποστήριξης διαθέσιμα έναντι επιπλέον αμοιβής και οριζόμενα σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας. Για να λάβετε υπηρεσίες που σχετίζονται με αυτές τις βελτιωμένες λύσεις, πρέπει να διατηρείτε ενεργή σύμβαση Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης. Αν η σύμβαση Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης λήξει ή καταγγελθεί, οι υπηρεσίες που σχετίζονται με αυτές τις βελτιωμένες λύσεις θα καταγγελθούν επίσης την ίδια ημερομηνία. 	+

+ - Πρόσθετη υπηρεσία που μπορείτε να αγοράσετε.

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

2.6 Ενοποιημένο πρόγραμμα πολλαπλών χωρών

Εισαγωγή

Το πρόγραμμα **πολλαπλών χωρών** παρέχει πρόσβαση στις Υπηρεσίες ενοποιημένης υποστήριξης της Microsoft σε πολλές τοποθεσίες. Η Σύμβαση πολλαπλών χωρών εκπροσωπείται σε μία ή περισσότερες Παραγγελίες Εργασίας. Πριν από την οριστικοποίηση μιας Ενοποιημένης σύμβασης, βεβαιωθείτε ότι ο οργανισμός έχει συνάψει κατάλληλα συμβόλαια στις επιθυμητές τοποθεσίες για να λάβει την πλήρη αξία των Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης της Microsoft.

Επισκόπηση δομής προγράμματος

- Η τοποθεσία όπου συνάπτεται σύμβαση για το βασικό πακέτο Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης της Microsoft στην Παραγγελία Εργασίας θα είναι γνωστή και ως Κεντρική Τοποθεσία.
- Μια ξεχωριστή τοποθεσία που καθορίζεται στη σύμβαση, διαφορετική από την Κεντρική Τοποθεσία, θα είναι γνωστή ως Δευτερεύουσα Τοποθεσία.
- Η κεντρική σύμβαση ορίζεται ως μια σύμβαση των Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης της Microsoft που έχει "Κεντρική Τοποθεσία" και "Δευτερεύουσα Τοποθεσία" σε μία επαφή με πακέτα πρόσθετων που εκχωρούνται ανά τοποθεσία.
- Η αποκεντρική σύμβαση ορίζεται ως μια σύμβαση των Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης της Microsoft που έχει την Ενοποιημένη βάση για "Κεντρική Τοποθεσία" και ξεχωριστές συμβάσεις για πακέτα πρόσθετων που εκχωρούνται σε διαφορετικές τοποθεσίες.
- Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι σύνθετες Συμβάσεις πολλαπλών χωρών μπορεί να είναι συνδυασμός Κεντρικών και Αποκεντρικών συμβάσεων

Επέκταση Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης της Microsoft σε άλλες τοποθεσίες

- Οι συγκεκριμένες Υπηρεσίες και οι ποσότητές τους, κατά περίπτωση, θα περιγράφονται λεπτομερώς στη σχετιζόμενη Παραγγελία Εργασίας ανά τοποθεσία.
- Οι υπηρεσίες που περιγράφονται στο παρόν μπορούν να παραδοθούν στις καθορισμένες τοποθεσίες σύμφωνα με την Παραγγελία Εργασίας Κεντρικής Τοποθεσίας ή Δευτερεύουσας Τοποθεσίας.
- Ανάλογα με την υπηρεσία, είναι δυνατή η διαχείριση ή παράδοση στην Κεντρική Τοποθεσία ή στη Δευτερεύουσα Τοποθεσία.

Βασικές υπηρεσίες ενοποιημένης υποστήριξης πολλαπλών χωρών της Microsoft

- Το Βασικό πακέτο Υπηρεσιών ενοποιημένης υποστήριξης της Microsoft θα συναφθεί στην Κεντρική Τοποθεσία.
- Η Διαχείριση παροχής υπηρεσιών (Διαχείριση επιτυχίας πελάτη AKA CSAM) θα παραδοθεί από την Κεντρική Τοποθεσία
- Υπηρεσίες Επανενεργοποίησης: Με τη μορφή Υπηρεσίας, η διαχείριση των Αιτημάτων γίνεται στην Κεντρική Τοποθεσία και είναι διαθέσιμα σε όλο τον κόσμο στο καθορισμένο προσωπικό του συμβεβλημένου πελάτη.

Συνδυασμένες υπηρεσίες προσθέτων

- Οι Προληπτικές υπηρεσίες στη μορφή Υπηρεσιών επιτάχυνσης αξίας μπορούν να αγοραστούν για χρήση στην Κεντρική Τοποθεσία ή στη Δευτερεύουσα Τοποθεσία. Οι τοποθεσίες παράδοσης είναι συγκεκριμένες για τη λύση και ενδέχεται να είναι διαθέσιμες ως απομακρυσμένες ή επιτόπου. Πρέπει να επιβεβαιωθούν συγκεκριμένες δυνατότητες παράδοσης πριν από τη σύναψη οποιωνδήποτε Προληπτικών υπηρεσιών.
- Όλες οι Βελτιωμένες λύσεις μπορούν να αγοραστούν για χρήση είτε σε Κεντρικές Τοποθεσίες είτε σε Δευτερεύουσες Τοποθεσίες. Οι τοποθεσίες παράδοσης είναι συγκεκριμένες για τη λύση και ενδέχεται να είναι διαθέσιμες ως απομακρυσμένες ή επιτόπου. Πρέπει να επιβεβαιωθούν συγκεκριμένες δυνατότητες παράδοσης πριν από τη σύναψη οποιωνδήποτε βελτιωμένων λύσεων.
- Διαχείριση παράδοσης: Μπορεί να προστεθεί σε μια σύμβαση για συγκεκριμένες τοποθεσίες ο γνωστός και ως Διαχειριστής Επιτυχίας Πελατών του λογαριασμού (CSAM). Τα συγκεκριμένα κόστη και οι τοποθεσίες θα καθορίζονται κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύμβασή σας.
- Η Διαχείριση συμβάντων μπορεί να συναφθεί σε Κεντρικές Τοποθεσίες ή σε Δευτερεύουσες Τοποθεσίες με χρήση Πακέτων προσθέτων. Τα συγκεκριμένα κόστη και οι τοποθεσίες θα καθορίζονται κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύμβασή σας.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις πολλαπλών χωρών

- Η υποστήριξη επιτόπου, ζώνης ώρας ή τοπικής γλώσσας θα υπόκειται σε συγκεκριμένες απαιτήσεις συμβάσεων και τοπικές ρυθμιστικές απαιτήσεις. Ενδέχεται να ισχύουν πρόσθετες συμβάσεις και έξοδα.
- Το προσωπικό πελατών σε άλλες τοποθεσίες μπορεί να συμμετάσχει σε απομακρυσμένες Προληπτικές υπηρεσίες που αγοράζονται στην Κεντρική Τοποθεσία ή σε Δευτερεύουσα Τοποθεσία, όπως καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας. Επικυρώστε με την ομάδα λογαριασμού για απομακρυσμένη παρακολούθηση.
- Οι Προληπτικές πιστώσεις μπορούν να ανταλλάσσονται μόνο μεταξύ Κεντρικών και Δευτερευουσών Τοποθεσιών που παρατίθενται σε μια μεμονωμένη Παραγγελία Εργασίας, οι ανταλλαγές δεν μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία από μία Παραγγελία Εργασίας σε διαφορετική Παραγγελία Εργασίας.
- Οι ανταλλαγές θα ολοκληρωθούν με βάση τα τρέχοντα νομίσματα και τις τιμές για τις Προληπτικές Πιστώσεις στις αντίστοιχες Τοποθεσίες Υποστήριξης.
- Όλες οι ανταλλαγές που έχουν ως αποτέλεσμα κλασματικές Προληπτικές Πιστώσεις θα στρογγυλοποιούνται στην πλησιέστερη μονάδα.

Φορολογικές υποχρεώσεις και απαιτήσεις

- Οι Πελάτες θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνοι για οποιεσδήποτε φορολογικές υποχρεώσεις που προκύπτουν από τη διανομή ή την ανταλλαγή αγορασμένων υπηρεσιών υποστήριξης μεταξύ τοποθεσιών υποστήριξης Κεντρικής και Δευτερεύουσας Τοποθεσίας.
- Οι τοπικές κανονιστικές απαιτήσεις και οι φορολογικοί νόμοι ενδέχεται να απαιτούν ξεχωριστές Παραγγελίες Εργασίας για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης.
- Η Αυστραλία, η Νέα Ζηλανδία, η Ινδία, η Κίνα, το Χονγκ Κονγκ, η Ταϊβάν, το Μακάο, η Ιαπωνία, η Κορέα υπόκεινται σε τοπικές απαιτήσεις και όλες οι συμφωνίες πολλαπλών χωρών για αυτές τις τοποθεσίες πρέπει να έχουν τις δικές τους Παραγγελίες Εργασίας. Αυτή

η λίστα υπόκειται σε αλλαγές, επικοινωνήστε με την ομάδα του λογαριασμού σας κατά τις διαπραγματεύσεις για το συμβόλαιό σας

Ενοποιημένη χρέωση και αποστολή σε πολλαπλές χώρες

- 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.
- Τα ακόλουθα αιτήματα αλλαγής θα οδηγήσουν σε τροποποίηση σύμβασης Λογαριασμός προς, Αποστολή σε, αλλαγή ονόματος επιχείρησης ή διεύθυνσης, Ποσού χρέωσης και Ημερομηνίας χρέωσης.
- Τυχόν αλλαγές σε οποιαδήποτε Σύμβαση πολλαπλών χωρών ενδέχεται να έχουν ως αποτέλεσμα αυξημένο κόστος ή περιορισμό λόγω των περιστάσεων που περιγράφονται παραπάνω.

2.7 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 πλήρης 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 πληροφορίες σχετικά με προϊόντα και δυνατότητες σε μια έγκυρη και ενεργή διεύθυνση email της εταιρείας 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.
- **Εγγραφές:** Τυχόν εγγραφές και σχετικές εξασφαλίσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι Παραδοτέα Υπηρεσιών που υπόκεινται στους όρους και τις προϋποθέσεις της ισχύουσας σύμβασης βάσει της οποίας παρέχονται οι υπηρεσίες.

Με την αποδοχή της πρόσκλησης για συμμετοχή σε μια μαγνητοσκοπημένη εκδήλωση ή με τη συμμετοχή στη μαγνητοσκοπημένη εκδήλωση. 1) Οι συμμετέχοντες συμφωνούν να καταγραφούν και ότι η συλλογή και αποθήκευση του καταγεγραμμένου συμβάντος υπόκειται στους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν την εκδήλωση, 2) Οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι το όνομα, η διεύθυνση email, οι υποβληθείσες ερωτήσεις ή/και ο αριθμός τηλεφώνου τους μπορεί να είναι ορατά από άλλους συμμετέχοντες και 3) Οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι η εγγραφή μπορεί να κοινοποιηθεί σε υπαλλήλους και αντιπροσώπους της Microsoft.

Εκτός από όσα προβλέπονται ρητά στη σύμβαση, δεν μπορείτε να τροποποιήσετε, να αντιγράψετε, να διανείμετε, να μεταδώσετε, να εμφανίσετε, να εκτελέσετε, να αναπαράγετε, να δημοσιεύσετε, να λάβετε άδεια χρήσης, να δημιουργήσετε παράγωγα έργα από, να μεταφέρετε ή να πουλήσετε οποιαδήποτε πληροφορία από το καταγεγραμμένο συμβάν.

Τα Παραδοτέα Υπηρεσιών μπορεί εύλογα να κοινοποιηθούν στον οργανισμό σας, υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν τα Παραδοτέα Υπηρεσιών και δεν προορίζονται να αντικαταστήσουν τα δικά σας οργανωτικά εκπαιδευτικά προγράμματα. Θα είναι αποκλειστικά στη δική σας διακριτική ευχέρεια να αποφασίσετε εάν θα χρησιμοποιήσετε τα Παραδοτέα Υπηρεσιών και θα είστε υπεύθυνοι για τη συμμόρφωση με όλες τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις ή τα πρότυπα. Αναλαμβάνετε όλους τους κινδύνους που σχετίζονται με την υλοποίηση ή την αναπαραγωγή των Παραδοτέων Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων εμπιστευτικότητας, της αφαίρεσης πληροφοριών από το πλαίσιο ή της μη έγκαιρης κοινοποίησης των πληροφοριών. Τα Παραδοτέα Υπηρεσιών παρουσιάζονται "ως έχουν" και "με όλα τα σφάλματα" από τη στιγμή της παράδοσης και η Microsoft δεν παρέχει καμία εγγύηση, ρητή ή σιωπηρή.

- **Πρόσθετες προϋποθέσεις και υποθέσεις:** Αυτές ενδέχεται να ορίζονται στα συναφή Παραρτήματα.

2.8 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 Υποστήριξής 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
Σοβαρότητα 1 Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης εκτός λειτουργίας: Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης. Χρειάζεται άμεση αντιμετώπιση	Στοιχεία Azure ¹ - Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 15 λεπτά ή λιγότερο χρόνο Όλα τα άλλα προϊόντα και υπηρεσίες - Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε μία ώρα ή λιγότερο χρόνο Ανάθεση πόρου κρίσιμων καταστάσεων ² Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7) ³ Άμεση κλιμάκωση στις ομάδες Προϊόντων της Microsoft Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται	Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7) ³ Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου
Σοβαρότητα Α Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο: Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών Χρειάζεται προσοχή εντός μίας ώρας	Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε μία ώρα ή λιγότερο χρόνο Επίβλεψη κρίσιμης κατάστασης ² Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7) ²	Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7) ³ Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
		Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου
Σοβαρότητα Β Μέτριος αντίκτυπος στην επιχείρηση: Μέτρια απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών, αλλά η εργασία μπορεί να συνεχιστεί εύλογα με μειωμένη απόδοση Χρειάζεται προσοχή εντός δύο εργάσιμων ωρών ⁴	Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε δύο ώρες ή λιγότερο χρόνο Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7) ³	Διάθεση των κατάλληλων πόρων για την πλαισίωση των προσπαθειών της Microsoft Πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου
Σοβαρότητα C Μικρός αντίκτυπος στην επιχείρηση: Ουσιαστική λειτουργία με μικρές ή καθόλου δυσχέρειες στις υπηρεσίες Χρειάζεται προσοχή εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών ⁴	Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε τέσσερις ώρες ή λιγότερο χρόνο Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες ⁴	Ακριβή στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου της υπόθεσης Ανταπόκριση εντός 24 ωρών Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου

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

Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για Azure Platform και Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για Azure Platform Plus – 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
Σοβαρότητα 1 Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης εκτός λειτουργίας: Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια Χρειάζεται προσοχή εντός 15 λεπτών	Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 15 λεπτά ή λιγότερο Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7 ¹ Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft Ο Ανώτερος Διαχειριστής Συμβάντων ² ανατίθεται αυτόματα Άμεση κλιμάκωση εντός της Microsoft στις ομάδες εργασιών υπηρεσιών cloud Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται	Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7 ¹ Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση
Σοβαρότητα A Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο: Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών	Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται	

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

Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για Συμβάντα Azure – 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
Σοβαρότητα 1 Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης εκτός λειτουργίας: Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια Χρειάζεται προσοχή εντός 15 λεπτών	Πρώτη απόκριση κλήσης σε 15 λεπτά ή λιγότερο και ταχεία κλιμάκωση εντός της Microsoft ² Ορισμός πόρου κρίσιμων καταστάσεων εντός 30 λεπτών ή λιγότερο. Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7 ¹ Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft και ταχεία κλιμάκωση εντός των ομάδων προϊόντος της Microsoft	Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7 ¹ Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση
Σοβαρότητα A Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο: Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών	Εμπλοκή μηχανικών υποστήριξης που γνωρίζουν τη διαμόρφωση της λύσης σας. Όπου αυτό είναι δυνατό, οι μηχανικοί αυτοί θα υποστηρίζουν και θα βελτιώνουν τη διαδικασία διαχείρισης περιστατικών Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται	

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

² Οι υπηρεσίες Υποστήριξης AEM είναι διαθέσιμες μόνο στα Αγγλικά.

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

Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για την ασφάλεια της Microsoft στο cloud – Τύποι σοβαρότητας συμβάντων

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

Υπηρεσίες υποστήριξης ζωτικής σημασίας για σοβαρότητα και κατάσταση της ασφάλειας της Microsoft στο cloud	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
Σοβαρότητα 1 Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης εκτός λειτουργίας: Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης. Χρειάζεται άμεση αντιμετώπιση	Χρόνος αρχικής ανταπόκρισης σε 15 λεπτά ή λιγότερο Ανώτεροι μηχανικοί ασφαλείας Υποστήριξης υπηρεσιών πελατών (CSS) Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7) ¹	Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7) ¹ Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7) ¹ Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου
Σοβαρότητα A Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο: Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών Χρειάζεται προσοχή εντός 15 λεπτών	Ενδυνάμωση για συμμετοχή των Μηχανικών ασφαλείας ανάλογα με τις ανάγκες Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται	Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου

¹ Ενδέχεται να χρειαστεί να υποβαθμίσουμε το επίπεδο σοβαρότητας από 24x7 εάν δεν είστε σε θέση να παράσχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, προκειμένου να μας επιτρέψετε να συνεχίσουμε τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος. Οι υπηρεσίες υποστήριξης Επίλυσης προβλημάτων διατίθενται μόνο στα Αγγλικά.

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
Σοβαρότητα 1 Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης εκτός λειτουργίας: Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης Απώλεια ενός βασικού επιχειρηματικού έργου και η εργασία δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί σε εύλογα πλαίσια Χρειάζεται προσοχή εντός 15 λεπτών	Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 15 λεπτά ή λιγότερο Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή 24x7 ¹ Πρόσβαση σε έμπειρους ειδικούς της Microsoft ² Άμεση κλιμάκωση εντός της Microsoft στις ομάδες εργασιών υπηρεσιών cloud Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται	Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή 24x7 ¹ Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση
Σοβαρότητα A Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο: Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών		

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

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
Σοβαρότητα 1 Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης εκτός λειτουργίας: Η επιχείρηση κινδυνεύει. Πλήρης απώλεια κρίσιμης εφαρμογής ή λύσης. Χρειάζεται άμεση αντιμετώπιση	Στοιχεία Azure ¹ - Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 15 λεπτά ή λιγότερο χρόνο Όλα τα άλλα προϊόντα και υπηρεσίες - Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 30 λεπτά ή λιγότερο Ο Ανώτερος Διαχειριστής Συμβάντων ² ανατίθεται αυτόματα Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7) ³ Άμεση κλιμάκωση στις ομάδες Προϊόντων της Microsoft Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως απαιτείται	Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας, όπως ζητείται από εμάς Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7) ³ Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου
Σοβαρότητα A Κρίσιμο σύστημα της επιχείρησης υποβαθμισμένο: Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών Χρειάζεται προσοχή εντός 30 λεπτών	Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε 30 λεπτά ή λιγότερο Ο Ανώτερος Διαχειριστής Συμβάντων ανατίθεται αυτόματα ² Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7) ³	Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7) ³ Ταχεία πρόσβαση και ανταπόκριση 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.

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>	Διαχείριση Προγραμμάτων Εύρυθμης Λειτουργίας Πελατών	Βελτίωση και επιτάχυνση της εύρυθμης λειτουργίας των πελατών, με εστίαση στην απλούστευση και τη λειτουργική αρτιότητα.
	Διαχείριση προβλημάτων	Εντοπισμός και ανταπόκριση σε κρίσιμα προβλήματα, δημιουργία ή/και παραγωγή πληροφοριών, σύσταση κατάλληλης αποκατάστασης
	Προληπτική προσαρμοστικότητα	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
	Προληπτική ασφάλεια	Βελτίωση της ασφάλειας και της συμμόρφωσης μέσω της εφαρμογής λύσεων ασφάλειας της Microsoft.
	Ετοιμότητα αντιμετώπισης καταστροφών	Διασφάλιση ότι οι πελάτες είναι προετοιμασμένοι για μια κρίση και ενορχήστρωση της ομάδας της Microsoft
<p>Υιοθέτηση και σχεδιασμός: Σας βοηθάμε με την ενορχήστρωση και την ευθυγράμμιση των σωστών πόρων στον σχεδιασμό και την εφαρμογή τεχνολογιών cloud που μεταμορφώνουν τον οργανισμό σας. Παρέχουμε υπηρεσίες διαχείρισης προγραμμάτων επιτυχίας, που σας βοηθούν να επιτύχετε τους τεχνολογικούς και επιχειρηματικούς σας στόχους. Σας</p>	Διαχείριση προγραμμάτων επιτυχίας	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>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 προβλήματα τεχνολογίας στο τέλος της διάρκειας ζωής μέσω υπηρεσιών διαχείρισης κύκλου ζωής.</p>	Βελτιστοποίηση τεχνολογίας	Μεγιστοποίηση των επενδύσεων των πελατών μέσω της βελτιστοποίησης του cloud
	Ενημερώσεις τεχνολογίας και ασφάλειας	Οι επενδύσεις και οι υποδομές cloud ενημερώνονται συνεχώς με τις πιο πρόσφατες ενημερώσεις που κυκλοφορούν
	Υπηρεσίες διαχείρισης κύκλου ζωής	Διασφάλιση ότι οι πελάτες έχουν ένα ενημερωμένο σχέδιο διαχείρισης κύκλου ζωής
<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>	Διαχείριση σχέσεων πελατών	Απρόσκοπτη επιτυχής σχέση μεταξύ του πελάτη και της Microsoft

© 2025 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.