

# Υπηρεσίες Enterprise της Microsoft

## Περιγραφή Υπηρεσιών

Ιανουάριος 2015

# Περιεχόμενα

<b>1</b>	<b>Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Συμβουλευτικές υπηρεσίες</b>	<b>3</b>
2.1	Τρόπος αγοράς	3
2.2	Περιγραφές πακέτων	3
2.2.1	Πρόγραμμα Στρατηγικής Enterprise	3
2.3	Πρόγραμμα Στρατηγικής Enterprise και περιγραφή των υπηρεσιών	4
2.3.1	Υπηρεσίες Προγράμματος Στρατηγικής Enterprise	5
2.3.2	Μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise	5
2.4	Αποποιήσεις ευθυνών και περιορισμοί	6
2.5	Οι δικές σας υποχρεώσεις	7
<b>3</b>	<b>Υπηρεσίες υποστήριξης</b>	<b>8</b>
3.1	Τρόπος αγοράς	8
3.2	Περιγραφές πακέτων	8
3.2.1	Πακέτα ολικής κάλυψης επιχείρησης (Enterprise Wide Packages)	8
3.2.2	Ενισχυμένες λύσεις (Enhanced Solution Packages)	10
3.3	Περιγραφή υπηρεσιών	10
3.3.1	Προληπτικές υπηρεσίες	10
3.3.2	Διαχείριση παροχής υπηρεσιών	12
3.3.3	Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων	16
3.4	Ενισχυμένες υπηρεσίες	18
3.4.1	Καθορισμένη Μελέτη Υποστήριξης	18
3.4.2	Προσαρμοσμένη Υποστήριξη (Custom support)	19
3.4.3	Εκτεταμένη Υποστήριξη Άμεσων Επιδιορθώσεων	21
3.4.4	Premier Ultimate	21
3.4.5	Υποστήριξη Τρίτου Επιπέδου	22
3.5	Ενισχυμένες λύσεις	22
3.5.1	Premier Mission Critical	22
3.5.2	Λύσεις που Εστιάζουν σε Συνεργάτες	22
3.6	Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις	23
3.7	Οι δικές σας υποχρεώσεις	24
<b>4</b>	<b>Αλλαγές στο έγγραφο</b>	<b>26</b>

# 1 Πληροφορίες σχετικά με αυτό το έγγραφο

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

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


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

## 2 Συμβουλευτικές υπηρεσίες

### 2.1 Τρόπος αγοράς

Η αγορά συμβουλευτικών υπηρεσιών είναι δυνατή σε μορφή πακέτου ή ξεχωριστά καθορισμένων υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες για αγορά αναγράφονται παρακάτω.

Υπηρεσία	Ορισμός
<a href="#">Πρόγραμμα Στρατηγικής Enterprise</a>	Βοηθά τους πελάτες να αποκομίσουν επιχειρηματική αξία από την επένδυσή τους σε τεχνολογίες της Microsoft και να επιταχύνουν την υιοθέτηση τεχνολογιών υπό την επίβλεψη Αρχιτεκτόνων Microsoft και της Ομάδας παροχής υπηρεσιών.

Υπόμνημα: Το σύμβολο  υποδεικνύει στοιχεία που ενδέχεται να δείτε να αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας.

### 2.2 Περιγραφές πακέτων

#### 2.2.1 Πρόγραμμα Στρατηγικής Enterprise

Το Πρόγραμμα Στρατηγικής Enterprise μπορεί να αγοραστεί ως πακέτο (συνδυασμός υπηρεσιών) ή ως μεμονωμένες μονάδες υπηρεσιών. Τα πλεονεκτήματα προγραμμάτων και οι μονάδες που περιλαμβάνονται περιγράφονται στην Ενότητα 2.3, «[Πρόγραμμα Στρατηγικής Enterprise και περιγραφές των υπηρεσιών](#)».

#### Πακέτα

##### Στρατηγική Enterprise Connect

Στοιχείο	Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται
Αρχιτέκτονα Microsoft	Έως 400 ώρες ετησίως συνολικά με έναν Αρχιτέκτονα Microsoft και την ομάδα παροχής υπηρεσιών Enterprise
Μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise	Έως τρεις από τις εννέα μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise που περιγράφονται στην Ενότητα 2.3.2, « <a href="#">Μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise</a> », οι οποίες έχουν συμφωνηθεί και τεκμηριωθεί μαζί σας στο Σχέδιο Παροχής Υπηρεσιών
Πλεονεκτήματα προγράμματος	<a href="#">Σχέδιο Παροχής Υπηρεσιών</a> <a href="#">Δίκτυο Στρατηγικής Enterprise</a> <a href="#">Βιβλιοθήκη Στρατηγικής Enterprise</a>

##### Στρατηγική Enterprise Foundation

Στοιχείο	Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται
Αρχιτέκτονα Microsoft	Έως 800 ώρες ετησίως συνολικά με έναν Αρχιτέκτονα Microsoft και την ομάδα παροχής υπηρεσιών Enterprise

Στοιχείο	Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται
Μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise	Οποιοσδήποτε συνδυασμός των εννέα μονάδων υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise που περιγράφονται στην Ενότητα 2.3.2, « <a href="#">Μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise</a> », οι οποίες έχουν συμφωνηθεί και τεκμηριωθεί μαζί σας στο Σχέδιο Παροχής Υπηρεσιών
Πλεονεκτήματα προγράμματος	<a href="#">Σχέδιο Παροχής Υπηρεσιών</a> <a href="#">Δίκτυο Στρατηγικής Enterprise</a> <a href="#">Βιβλιοθήκη Στρατηγικής Enterprise</a>

### ➤ Στρατηγική Enterprise Portfolio

Στοιχείο	Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται
Αρχιτέκτονας Microsoft	Έως 1600 ώρες ετησίως συνολικά με έναν Αρχιτέκτονα Microsoft και την ομάδα παροχής υπηρεσιών Enterprise
Μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise	Οποιοσδήποτε συνδυασμός των εννέα μονάδων υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise που περιγράφονται στην Ενότητα 2.3.2, « <a href="#">Μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise</a> », οι οποίες έχουν συμφωνηθεί και τεκμηριωθεί μαζί σας στο Σχέδιο Παροχής Υπηρεσιών
Πλεονεκτήματα προγράμματος	<a href="#">Σχέδιο Παροχής Υπηρεσιών</a> <a href="#">Δίκτυο Στρατηγικής Enterprise</a> <a href="#">Βιβλιοθήκη Στρατηγικής Enterprise</a>

### Μεμονωμένες μονάδες

Μπορείτε να αγοράσετε οποιονδήποτε συνδυασμό μονάδων υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise, όπως περιγράφεται στην Ενότητα 2.3.2, «[Μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise](#)», επιλέγοντάς τις με τρόπο ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις σας.

Στοιχείο	Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται
Αρχιτέκτονας Microsoft	Υπηρεσίες από έναν Αρχιτέκτονα Microsoft για τον αριθμό ωρών που καθορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας
Μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise	Παροχή μίας ή περισσότερων μονάδων υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise, οι οποίες περιγράφονται στην Ενότητα 2.3.2, « <a href="#">Μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise</a> », όπως καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας

## 2.3 Πρόγραμμα Στρατηγικής Enterprise και περιγραφή των υπηρεσιών

Στις πρωτοβουλίες και τους τεχνολογικούς τομείς που καλύπτονται από το Πρόγραμμα Στρατηγικής Enterprise περιλαμβάνονται ενδεικτικά οι εξής:

- Σύλληψη ιδεών και καινοτομιών με στόχο τον προσδιορισμό επιχειρηματικών και τεχνολογικών ευκαιριών για την προώθηση της ανάπτυξης και την προσέλκυση νέων πελατών

- Ενεργοποίηση Μετακινούμενου Εργατικού Δυναμικού, συμπεριλαμβανομένης της συνεργασίας μέσω κινητών τηλεφώνων και κοινωνικών δικτύων, της διαχείρισης συσκευών και της ασφάλειας
- Εκσυγχρονισμός Κέντρου Δεδομένων και πλατφόρμας Δεδομένων, με ενσωμάτωση τεχνολογιών και λύσεων cloud
- Στρατηγικές Ασφαλείας και Διαχείριση Εταιρικών Ταυτοτήτων
- Σχεδιασμός και υλοποίηση λύσεων Επιχειρηματικών και Πελατειακών Σχέσεων της Microsoft

Είτε αγοράζετε τη Στρατηγική Enterprise ως πακέτο είτε ως μεμονωμένες υπηρεσίες, ένας Αρχιτέκτονας Microsoft θα καταρτίσει και θα σας παραδώσει ένα Σχέδιο Παροχής Υπηρεσιών που θέτει ορόσημα και στόχους, ενώ επίσης καθορίζει τη διαδικασία, τα δεδομένα και τους κανόνες παρακολούθησης της προόδου σε σχέση με το σχέδιο. Ο Αρχιτέκτονας Microsoft θα παρουσιάζει μηνιαίες ενημερώσεις κατάστασης σε σχέση με την πρόοδό σας συγκριτικά με το σχέδιο και θα διαχειρίζεται την ομάδα παροχής υπηρεσιών της Microsoft που συμπληρώνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η ομάδα παροχής υπηρεσιών της Microsoft μπορεί να περιλαμβάνει πόρους από Υπηρεσίες ή κέντρα αριστείας υπηρεσιών της Microsoft.

### 2.3.1 Υπηρεσίες Προγράμματος Στρατηγικής Enterprise

Όταν αγοράζετε ένα από τα πακέτα που ορίζονται παραπάνω, περιλαμβάνονται τα ακόλουθα πλεονεκτήματα προγράμματος για όλη τη διάρκεια της σχετικής δέσμευσης:

**Δίκτυο Στρατηγικής Enterprise:** Σύνδεση, μέσω του Αρχιτέκτονα Microsoft, με τεχνογνωσία από σχετικούς θεματικούς τομείς, από όλες τις ομάδες έρευνας και ανάπτυξης της Microsoft.

**Βιβλιοθήκη Στρατηγικής Enterprise:** Μια εμπλουτισμένη συλλογή υλικού η οποία περιλαμβάνει πληροφορίες από τον κλάδο και εργαλεία δοκιμών απόδοσης, επιχειρησιακή και τεχνολογική αρχιτεκτονική, καθώς και μοντέλα και μεθόδους αναφοράς.

### 2.3.2 Μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise

Παρακάτω αναγράφονται οι μονάδες υπηρεσιών Στρατηγικής Enterprise:

➤ **Εργαστήριο Ανακάλυψης Αξίας:** Ένα εργαστήριο που καθοδηγεί ενδιαφερόμενους στον τομέα των επιχειρήσεων και του IT σε διαδικασίες σύλληψης ιδεών και καινοτομίας, με στόχο τον προσδιορισμό σεναρίων που δημιουργούν ευκαιρίες αξίας για την ανάπτυξη της επιχείρησης και την προσέλκυση νέων πελατών.

➤ **Σχέδιο Αξίας Σύμβασης Enterprise:** Χάρτης και σχέδιο για τον προσδιορισμό της επιχειρηματικής αξίας των επενδύσεων ενός πελάτη στη Microsoft, συμπεριλαμβανομένης μιας σειράς συστάσεων για την επιτάχυνση του χρονοδιαγράμματος ανάπτυξης και υιοθέτησης των συγκεκριμένων επενδύσεων.

➤ **Βελτιστοποίηση Χαρτοφυλακίου Έργων:** Αναφορά που παρέχει μια αξιολόγηση των χαρτοφυλακίων IT σας (συμπεριλαμβανομένων δυνατοτήτων, υπηρεσιών IT και του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου προγραμμάτων/έργων) και προσδιορίζει ευκαιρίες χρήσης συσκευών και υπηρεσιών της Microsoft για εκλογίκευση συγκεκριμένων χαρτοφυλακίων στο πλαίσιο της τρέχουσας επιχειρηματικής στρατηγικής σας.

➤ **Βελτιστοποίηση Χαρτοφυλακίου Εφαρμογών:** Αναφορά που βασίζεται στην αξιολόγηση του χαρτοφυλακίου εφαρμογών λογισμικού σας, καθώς και στην ανάλυση των χαρακτηριστικών φόρτου εργασίας και της αρχιτεκτονικής λύσεων, με στόχο την παροχή συστάσεων για τη μελλοντική διανομή εφαρμογών-στόχου συμπεριλαμβανομένων επιλογών εφαρμογών που φιλοξενούνται στο cloud

➤ **Στρατηγική Ασφαλείας και Ταυτότητας Enterprise:** Στρατηγική αξιολόγηση κινδύνων και πληροφοριών ασφαλείας, η οποία παρέχει καθοδήγηση, ενέργειες και λύσεις, προκειμένου να συμβάλει στη μείωση του κινδύνου κυβερνοεπιθέσεων ή απώλειας πληροφοριών και στην ανάπτυξη μιας μακροπρόθεσμης στρατηγικής Ταυτότητας για την υποστήριξη επιχειρηματικών στόχων.

➤ **Επιλογές και Συστάσεις Αρχιτεκτονικής:** Έγγραφο ορισμού και συστάσεων αρχιτεκτονικής με ολική κάλυψη της επιχείρησης, το οποίο εξετάζει βιώσιμες επιλογές αρχιτεκτονικής, αξιολογημένες σε συνάρτηση με τις αρχές αρχιτεκτονικής, τα επιχειρηματικά πρότυπα και τα πρότυπα IT, καθώς και τους περιορισμούς που έχουν συμφωνηθεί σύμφωνα με το καταστατικό του προγράμματος.

➤ **Ενεργοποίηση Μετακινούμενου Εργατικού Δυναμικού:** Έγγραφο επιλογών και συστάσεων στρατηγικής και αρχιτεκτονικής που περιγράφει την αρχιτεκτονική πρόσβασης των μετακινούμενων υπαλλήλων σε επιχειρησιακές εφαρμογές, διαχειρίζεται τις ταυτότητες των χρηστών σε κινητές συσκευές και διασφαλίζει την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

➤ **Εκσυγχρονισμός Κέντρου Δεδομένων:** Ανάπτυξη στρατηγικής, ορισμός αρχιτεκτονικής υποδομής και σχέδιο προγράμματος για την εκτέλεση εκσυγχρονισμού κέντρου δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων επιλογών υβριδικού cloud και Υποδομής ως Υπηρεσίας.

➤ **Εκσυγχρονισμός Πλατφόρμας Δεδομένων:** Ανάπτυξη στρατηγικής, αρχιτεκτονική πληροφοριών, ταξινόμηση δεδομένων και σχέδιο προγράμματος για την υλοποίηση μιας σύγχρονης λύσης αποθήκης δεδομένων που μπορεί να χειριστεί δεδομένα κάθε μεγέθους, τύπου και προέλευσης.

➤ **Σχεδιασμός Αξίας:** Αναλυτικό σχέδιο προγράμματος, σχέδιο υιοθέτησης και αλλαγής, κάρτα βαθμολογίας αξίας και σχέδιο διαχείρισης το οποίο υποστηρίζει τη σύσταση και το χάρτη που περιγράφονται παραπάνω (Επιλογές και Συστάσεις Αρχιτεκτονικής).

➤ **Ανάπτυξη Επιχειρηματικών Υποθέσεων:** Μοντέλο επιχειρηματικής αξίας που βασίζεται σε χρηματοοικονομική ανάλυση των προβλεπόμενων δαπανών και των ποσοτικοποιήσιμων πλεονεκτημάτων, για το προτεινόμενο σχέδιο πρωτοβουλιών.

➤ **Διαχείριση Υιοθέτησης και Αλλαγής:** Εκτέλεση του σχεδίου υιοθέτησης και αλλαγής (συμπεριλαμβανομένων σχεδίου επικοινωνιών, σχεδίων ετοιμότητας/εκπαίδευσης και σχεδίων υποστήριξης) και παροχή επίβλεψης υιοθέτησης, αναφορών και άμβλυνσης κινδύνου για μία ή περισσότερες από τις πρωτοβουλίες σας.

➤ **Διαχείριση Αξίας:** Αναφορά που καταμετρά και παρακολουθεί την πρόοδο της πρωτοβουλίας σε σχέση με τους δείκτες KPI που έχετε καθορίσει και τα εσωτερικά συστήματα μέτρησης (δηλαδή, δεσμεύσεις, κάρτες βαθμολογίας και επιχειρηματικές αξιολογήσεις).

➤ **Διαχείριση Προγράμματος, Διαχείριση Κινδύνων και Συμμόρφωσης:** Επίβλεψη της κατάστασης του προγράμματος και παροχή αναφορών σε καθορισμένες διαχειριστικές δομές (π.χ. επιτροπές καθοδήγησης, συμβούλια ελέγχου) για τη διευκόλυνση της αποτελεσματικής λήψης αποφάσεων καθ' όλη τη διάρκεια κύκλου ζωής του προγράμματος.

## 2.4 Αποποιήσεις ευθυνών και περιορισμοί

Η από μέρους μας παροχή των υπηρεσιών βασίζεται στις ακόλουθες αποποιήσεις ευθυνών και περιορισμούς:

- Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες αποτελούνται μόνο από συμβουλές και καθοδήγηση που αφορούν αποκλειστικά την ανάπτυξη και τη χρήση τεχνολογιών της Microsoft από εσάς.
- Η τήρηση ή η παράβλεψη των συμβουλών, της καθοδήγησης και των συστάσεων της Microsoft εναπόκειται στην αποκλειστική σας διακριτική ευχέρεια.

- Στις συμβουλευτικές υπηρεσίες δεν περιλαμβάνονται άδειες χρήσης προϊόντων. Οι τελευταίες πρέπει να αγοράζονται ξεχωριστά.
- Η Microsoft δεν παρέχει δηλώσεις, διαβεβαιώσεις ή εγγυήσεις αναφορικά με τα αποτελέσματα που ενδέχεται να επιτύχετε λόγω της τήρησης των συμβουλών, της καθοδήγησης ή των συστάσεων της.
- Στις συμβουλευτικές υπηρεσίες δεν περιλαμβάνονται ανάπτυξη προϊόντων, επίλυση προβλημάτων ή υποστήριξη επιδιόρθωσης σφαλμάτων, έλεγχος πηγαίου κώδικα που δεν ανήκει στη Microsoft ή τεχνικές ή αρχιτεκτονικές συμβουλές πέρα από τις υπηρεσίες που περιγράφονται παραπάνω.
- Για τυχόν πηγαίο κώδικα που δεν ανήκει στη Microsoft, οι υπηρεσίες μας περιορίζονται μόνο στην ανάλυση δυαδικών δεδομένων, όπως αρχείων ένδειξης σφαλμάτων διεργασιών ή ανιχνεύσεων εποπτείας δικτύου.
- Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες συμφωνούνται αμοιβαία επιτόπιες επισκέψεις από Αρχιτέκτονες Microsoft ή από την ομάδα παροχής υπηρεσιών οι οποίες δεν είναι προπληρωμένες, θα τιμολογείστε για εύλογες δαπάνες μετακίνησης και διαμονής.

## 2.5 Οι δικές σας υποχρεώσεις

Η επιτυχία των συμβουλευτικών δεσμεύσεων και η εκτέλεση των υποχρεώσεών μας εξαρτώνται από τη συμμετοχή σας καθ' όλη τη διάρκεια, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των εξής:

- Της διαθεσιμότητας των αντιπροσώπων, του προσωπικού IT και των πόρων σας, συμπεριλαμβανομένων του υλικού, του λογισμικού, της συνδεσιμότητας στο Internet και του χώρου των γραφείων.
- Της έγκαιρης παροχής από μέρους σας ακριβών και ολοκληρωμένων πληροφοριών, σύμφωνα με τις ανάγκες της ομάδας παροχής υπηρεσιών.
- Της πρόσβασης σε πληροφορίες σχετικά με τον οργανισμό σας.
- Της έγκαιρης και αποτελεσματικής εκπλήρωσης των υποχρεώσεων που σας έχουν ανατεθεί.
- Των έγκαιρων αποφάσεων και εγκρίσεων από τη διαχείρισή σας.
- Της εξόφλησης των μετακινήσεων και των εξόδων που πραγματοποιούν οι υπάλληλοι ή οι εργολάβοι σας.




## 3 Υπηρεσίες υποστήριξης

### 3.1 Τρόπος αγοράς

Η Υποστήριξη Premier μπορεί να αγοραστεί ως πακέτο μεμονωμένων υπηρεσιών. Τα διαθέσιμα πακέτα περιγράφονται παρακάτω.

Υπηρεσία	Ορισμός
Πακέτα <a href="#">ολικής κάλυψης επιχείρησης (Enterprise Wide packages)</a>	Συνδυασμός υπηρεσιών που παρέχουν υποστήριξη για όλα τα εμπορικά, υποστηριζόμενα προϊόντα της Microsoft τα οποία χρησιμοποιούνται στον οργανισμό σας. Είναι διαθέσιμες επιλογές Διαμορφώσιμων και Σταθερών πακέτων.
Πακέτα που εστιάζουν σε προγραμματιστές	Η Υποστήριξη Premier για Προγραμματιστές είναι μια επιλογή υπηρεσίας που εστιάζει στην ανάπτυξη και βοηθά το προσωπικό σας να δημιουργήσει, να αναπτύξει και να υποστηρίξει εφαρμογές οι οποίες έχουν δημιουργηθεί στην πλατφόρμα της Microsoft.
Πακέτα <a href="#">ενισχυμένων λύσεων (Enhanced Solution Packages)</a>	Πακέτο υπηρεσιών υποστήριξης το οποίο καλύπτει ένα συγκεκριμένο προϊόν Microsoft ή σύστημα IT του πελάτη.

Υπόμνημα: Το σύμβολο  υποδεικνύει στοιχεία που ενδέχεται να δείτε να αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας.

### 3.2 Περιγραφές πακέτων

#### 3.2.1 Πακέτα ολικής κάλυψης επιχείρησης (Enterprise Wide Packages)

Στις επιλογές πακέτων ολικής κάλυψης επιχείρησης περιλαμβάνονται: Διαμορφώσιμα (προσαρμοσμένα ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις σας), Accelerate (προκαθορισμένη ομάδα υπηρεσιών σχεδιασμένη ώστε να αντιμετωπίσει μια συγκεκριμένη ανάγκη) ή Σταθερά (Fixed) πακέτα (προκαθορισμένες υπηρεσίες με ορισμένη διάρκεια).

#### Διαμορφώσιμο πακέτο

Πακέτο υποστήριξης που μπορεί να περιλαμβάνει υπηρεσίες όπως περιγράφονται παρακάτω, προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες σας.

Στοιχείο	Διαθέσιμες Υπηρεσίες
Προληπτικές υπηρεσίες	Οι υπηρεσίες που περιγράφονται στην ενότητα 3.3.1 « <a href="#">Προληπτικές υπηρεσίες</a> » είναι διαθέσιμες για να τις συμπεριλάβετε στο πακέτο υποστήριξής σας
Διαχείριση παροχής υπηρεσιών	Περιλαμβάνεται σε όλα τα πακέτα. Το μοντέλο παροχής και το επίπεδο των υπηρεσιών προσαρμόζονται όπως περιγράφεται στην ενότητα 3.3.2 « <a href="#">Διαχείριση παροχής υπηρεσιών</a> »

Στοιχείο	Διαθέσιμες Υπηρεσίες
Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων	Οι υπηρεσίες που περιγράφονται στην ενότητα 3.3.3 « <a href="#">Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων</a> » είναι διαθέσιμες για να τις συμπεριλάβετε στο πακέτο υποστήριξής σας
Ενισχυμένες υπηρεσίες	Στο πακέτο υποστήριξής σας μπορούν να συμπεριληφθούν επιπλέον υπηρεσίες, οι οποίες περιγράφονται στην ενότητα 3.4 « <a href="#">Ενισχυμένες υπηρεσίες</a> »

### ➤ **Πακέτο Accelerate**

Πακέτο υποστήριξης που αποτελείται από προκαθορισμένες υπηρεσίες για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων αναγκών υποστήριξης.

Στοιχείο	Διαθέσιμες Υπηρεσίες
Προληπτικές υπηρεσίες	Οι υπηρεσίες που περιγράφονται στην ενότητα 3.3.1 « <a href="#">Προληπτικές υπηρεσίες</a> » είναι προεπιλεγμένες σε ένα Πακέτο Accelerate
Διαχείριση παροχής υπηρεσιών	Περιλαμβάνεται σε όλα τα πακέτα. Το μοντέλο παροχής και το επίπεδο των υπηρεσιών προσαρμόζονται όπως περιγράφεται στην ενότητα 3.3.2 « <a href="#">Διαχείριση παροχής υπηρεσιών</a> »
Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων	Οι υπηρεσίες που περιγράφονται στην ενότητα 3.3.3 « <a href="#">Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων</a> » ενδέχεται να περιλαμβάνονται σε επιλεγμένα Πακέτα Accelerate
Ενισχυμένες υπηρεσίες	Σε επιλεγμένα Πακέτα Accelerate ενδέχεται να περιλαμβάνονται πρόσθετες υπηρεσίες, οι οποίες περιγράφονται στην ενότητα 3.4 « <a href="#">Ενισχυμένες υπηρεσίες</a> »

### **Σταθερό πακέτο (Fixed package)**

Ένα καθορισμένο πακέτο βασικού επιπέδου με υπηρεσίες υποστήριξης διάρκειας ενός έτους.

#### ➤ **Βασικό Premier (Premier Core)**

Στοιχείο	Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται
Προληπτικές υπηρεσίες	« <a href="#">Πρόγραμμα Αξιολόγησης Κινδύνων και Εύρυθμης Λειτουργίας ως Υπηρεσία</a> »
Διαχείριση παροχής υπηρεσιών	Περιλαμβάνεται ένα Βασικό επίπεδο υπηρεσιών, το οποίο παρέχεται μέσω ενός Συγκεντρωμένου μοντέλου που περιγράφεται στην Ενότητα 3.3.2 « <a href="#">Διαχείριση παροχής υπηρεσιών</a> »
Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων	Έως 20 ώρες για « <a href="#">Υποστήριξη Επίλυσης Προβλημάτων</a> »

### 3.2.2 Ενισχυμένες λύσεις (Enhanced Solution Packages)

Τα πακέτα ενισχυμένων λύσεων καλύπτουν ένα συγκεκριμένο προϊόν Microsoft ή σύστημα IT του πελάτη. Παρακάτω αναγράφονται οι υπηρεσίες που διατίθενται.

Στοιχείο	Περιγραφή
Κρίσιμο Premier (Premier Mission Critical)	Παρέχει ένα υψηλότερο επίπεδο υποστήριξης για ένα ορισμένο σύνολο προϊόντων της Microsoft τα οποία περιέχονται στις επιχειρηματικές λύσεις ζωτικής σημασίας που διαθέτετε και παρουσιάζονται στην Ενότητα 3.5.1 « <a href="#">Κρίσιμο Premier (Premier Mission Critical)</a> »

## 3.3 Περιγραφή υπηρεσιών

Σε αυτήν την ενότητα περιγράφονται τα στοιχεία που συνδυάζονται ώστε να διαμορφώσουν το πακέτο Υποστήριξης Premier.

### 3.3.1 Προληπτικές υπηρεσίες

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

#### Υπηρεσίες αξιολόγησης

Οι υπηρεσίες αξιολόγησης εξετάζουν την υποδομή ή την τεκμηρίωση υποστήριξης που διαθέτετε με στόχο τον προσδιορισμό ευκαιριών βελτίωσης.

✦ **Έλεγχος Εύρυθμης Λειτουργίας:** Έλεγχος της υλοποίησης της τεχνολογίας Microsoft που διαθέτετε συγκριτικά με τις συνιστώμενες πρακτικές μας. Ένας μηχανικός της Microsoft σχεδιάζει την υπηρεσία Ελέγχου Εύρυθμης Λειτουργίας μαζί σας, εκτελεί την εξέταση, αναλύει τα δεδομένα και παραδίδει σχετική αναφορά μετά την ολοκλήρωση της εργασίας του.

✦ **Πρόγραμμα Αξιολόγησης Κινδύνων και Εύρυθμης Λειτουργίας (RAP):** Αυτοματοποιημένη αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο έχει υλοποιηθεί η τεχνολογία Microsoft που διαθέτετε, με δεδομένα που συλλέγονται από ένα μηχανικό της Microsoft στην τοποθεσία σας. Τα δεδομένα που συγκεντρώνονται αναλύονται από τη Microsoft, η οποία σας παρέχει μια αναφορά των ευρημάτων της, καθώς και συστάσεις αποκατάστασης εύρυθμης λειτουργίας.

✦ **Πρόγραμμα Αξιολόγησης Κινδύνων και Εύρυθμης Λειτουργίας ως Υπηρεσία (RAP ως Υπηρεσία):** Αυτοματοποιημένη αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο έχει υλοποιηθεί η τεχνολογία Microsoft που διαθέτετε, με δεδομένα που συλλέγονται απομακρυσμένα. Τα δεδομένα που συγκεντρώνονται αναλύονται από τη Microsoft, η οποία σας παρέχει μια αναφορά των ευρημάτων της, καθώς και συστάσεις αποκατάστασης εύρυθμης λειτουργίας.

✦ **Πρόγραμμα Αξιολόγησης Κινδύνων και Εύρυθμης Λειτουργίας ως Υπηρεσία Plus (RAP ως Υπηρεσία Plus):** Αυτοματοποιημένη αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο έχει υλοποιηθεί η τεχνολογία Microsoft που διαθέτετε, με δεδομένα που συλλέγονται από ένα μηχανικό της Microsoft στην τοποθεσία σας. Τα δεδομένα που συγκεντρώνονται αναλύονται από τη Microsoft, η οποία σας παρέχει μια αναφορά των ευρημάτων της, καθώς και συστάσεις

αποκατάστασης εύρυθμης λειτουργίας, προσφέροντας ταυτόχρονα ένα εργαστήριο βελτιστοποίησης συστήματος.

✦ **Αξιολόγηση Εκτός Σύνδεσης:** Αυτοματοποιημένη αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο έχει υλοποιηθεί η τεχνολογία Microsoft που διαθέτετε, με δεδομένα που συλλέγονται από ένα μηχανικό 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.

✦ **Πρόγραμμα Αξιολόγησης Ασφαλείας:** Μια τεχνική εξέταση, καθώς και μια εξέταση των διεργασιών με τις οποίες ο οργανισμός σας παραχωρεί πρόσβαση στο υπολογιστικό περιβάλλον σας. Με τη λήξη της υπηρεσίας, λαμβάνετε μια αναφορά που περιλαμβάνει την ανάλυσή μας για τους κινδύνους ασφαλείας που προσδιορίστηκαν και καθοδήγηση για τη μείωση του προφίλ κινδύνου σας.

### Εκπαιδευτικές υπηρεσίες

Οι εκπαιδευτικές υπηρεσίες συμβάλλουν στην ενίσχυση των τεχνικών και επαγγελματικών ικανοτήτων του προσωπικού.

✦ **Επεξηγηματικές Ομιλίες:** Πρόκειται συνήθως για ημερίδες, σε μορφή διάλεξης και επίδειξης, κατά τις οποίες καλύπτονται θέματα σχετικά με προϊόντα και υποστήριξη της Microsoft και οι οποίες παρουσιάζονται από ένα μηχανικό της Microsoft, είτε κατά πρόσωπο είτε μέσω Internet.

✦ **Συνδρομές κατ' απαίτηση:** Οι συνδρομές παραχωρούν πρόσβαση σε μια συλλογή εκπαιδευτικών υλικών μέσω σύνδεσης, από μια εργαστηριακή βιβλιοθήκη η οποία έχει αναπτυχθεί από μηχανικούς της Microsoft. Οι συνδρομές πωλούνται βάσει θέσεων.

✦ **Μεταδόσεις μέσω Web:** Εκπαιδευτικές συνεδρίες που φιλοξενούνται από τη Microsoft και παρέχονται απομακρυσμένα στο κοινό μέσω Internet. Η αγορά μεταδόσεων Web είναι δυνατή βάσει συμμετεχόντων ή ως αποκλειστική παροχή στον οργανισμό σας, όπως καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

✦ **Τεχνικά σεμινάρια:** Τεχνική εκπαίδευση για προχωρημένους, διαθέσιμες για μια ευρεία γκάμα θεμάτων υποστήριξης και τεχνολογιών της Microsoft, οι οποίες παρουσιάζονται από ένα μηχανικό της Microsoft, είτε κατά πρόσωπο είτε μέσω Internet. Η αγορά τεχνικών σεμιναρίων είναι δυνατή βάσει συμμετεχόντων ή ως αποκλειστική παροχή στον οργανισμό σας, όπως καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας. Δεν επιτρέπεται η μαγνητοσκόπηση των τεχνικών σεμιναρίων χωρίς ρητή έγγραφη άδεια από τη Microsoft.

### Υπηρεσίες Λειτουργίας

Οι υπηρεσίες λειτουργίας συμβάλλουν στη διαχείριση ζητημάτων και κινδύνων σχετικά με άτομα, διεργασίες και τεχνολογίες με σκοπό τη διασφάλιση της υλοποίησης των επιχειρηματικών στόχων.

✦ **Εργαστηριακές Υπηρεσίες:** Εάν είναι διαθέσιμες στην περιοχή σας, η Microsoft μπορεί να σας παρέχει πρόσβαση σε εγκαταστάσεις εργαστηρίου, με σκοπό να σας βοηθήσει σε δραστηριότητες ανάπτυξης προϊόντων, δοκιμών απόδοσης, δοκιμών, δημιουργίας πρωτοτύπων και μετεγκατάστασης σε προϊόντα της Microsoft.

✦ **Άμεση Ένταξη:** Άμεση αλληλεπίδραση με ένα μηχανικό της Microsoft που συνεργάζεται μαζί σας στην παροχή βοήθειας ανάπτυξης ή μετεγκατάστασης. Σε αυτήν την υπηρεσία ενδέχεται να περιλαμβάνεται η βοήθεια κατά το σχεδιασμό και την επικύρωση της επαλήθευσης μιας ιδέας ή του φόρτου εργασίας παραγωγής με χρήση προϊόντων της Microsoft.

➤ **Προληπτική Εποπτεία:** Παροχή εργαλείων εποπτείας τεχνικών λειτουργιών και συστάσεων για το συντονισμό των διαδικασιών διαχείρισης περιστατικών του διακομιστή σας. Αυτή η υπηρεσία σας βοηθά να δημιουργήσετε πίνακες περιστατικών, να εξετάσετε τα σημαντικά προβλήματα και να δημιουργήσετε ένα σχέδιο για μια διαρκή ομάδα μηχανικών.

➤ **Πρόγραμμα Προληπτικών Λειτουργιών (POP):** Έλεγχος, σε συνεργασία με το προσωπικό σας, των λειτουργικών διεργασιών σας συγκριτικά με τις συνιστώμενες πρακτικές μας που βασίζονται στο IT Infrastructure Library (ITIL) και το Microsoft Operations Framework (MOF).

➤ **Συνεργατική Αποκατάσταση Εύρυθμης Λειτουργίας:** Άμεση αλληλεπίδραση με ένα μηχανικό της Microsoft ο οποίος συνεργάζεται μαζί σας για την αντιμετώπιση των ευρημάτων που εντοπίστηκαν κατά την υπηρεσία Αξιολόγησης την οποία ενδεχομένως χρησιμοποιήσατε. Η διάρκεια κάθε αλληλεπίδρασης καθορίζεται σε ημέρες στην Παραγγελία Εργασίας σας και παρέχεται σε συνεργασία με το προσωπικό μηχανικών σας.

#### ➤ Προσαρμοσμένες προληπτικές υπηρεσίες

Αλληλεπίδραση με το προσωπικό μας με στόχο την παροχή υπηρεσιών, υπό την καθοδήγησή σας, κατά πρόσωπο ή μέσω Internet, οι οποίες δεν περιγράφονται άλλως στο παρόν έγγραφο. Οι εν λόγω αλληλεπιδράσεις καταμετρώνται και τιμολογούνται σε ημέρες.

Οι περιοχές εστίασης για τις Προσαρμοσμένες προληπτικές υπηρεσίες είναι οι εξής:

- Υπηρεσίες αξιολόγησης
- Εκπαιδευτικές υπηρεσίες
- Υπηρεσίες Λειτουργίας

#### ➤ Βοήθεια Υποστήριξης

Η πώληση προληπτικών υπηρεσιών, όπου διατίθενται, είναι δυνατή υπό μορφή αριθμού ωρών Βοήθειας Υποστήριξης. Είναι δυνατή η ανταλλαγή των συγκεκριμένων ωρών έναντι μίας ή περισσότερων προληπτικών υπηρεσιών από αυτές που περιγράφονται παραπάνω, με τις εκάστοτε χρεώσεις που παρέχονται από τον αντιπρόσωπο των Υπηρεσιών της Microsoft. Μετά τον προγραμματισμό της προληπτικής υπηρεσίας, θα αφαιρούμε τον κατάλληλο αριθμό ωρών Βοήθειας Υποστήριξης από το υπόλοιπό σας, στρογγυλοποιημένο στην πλησιέστερη ώρα, προκειμένου να καλυφθεί η αξία ημερήσιων χρεώσεων ή η καθορισμένη αμοιβή για την υπηρεσία. Εάν παραγγείλετε έναν τύπο υπηρεσίας Βοήθειας Υποστήριξης και θέλετε να τον ανταλλάξετε με κάποιον άλλο, μπορείτε να εφαρμόσετε τις ώρες που έχετε αγοράσει ήδη στην εν λόγω εναλλακτική υπηρεσία, όπου διατίθεται και έχει συμφωνηθεί με τον Υπεύθυνο Παροχής Υπηρεσιών.

### 3.3.2 Διαχείριση παροχής υπηρεσιών

#### ➤ Διαχείριση παροχής υπηρεσιών

Όλα τα πακέτα Υποστήριξης Premier συντονίζονται από έναν Υπεύθυνο Παροχής Υπηρεσιών (SDM). Σε ορισμένες, περιοχές, ο ρόλος αυτός ονομάζεται επίσης Τεχνικός Υπεύθυνος Λογαριασμού (TAM) ή Υπεύθυνος Λογαριασμού Υποστήριξης (SAM). Αναφορικά με την Υποστήριξη Premier για Προγραμματιστές, η διαχείριση παροχής των υπηρεσιών σας μπορεί να περιοριστεί με βάση το μοντέλο παροχής, το επίπεδο υπηρεσίας και την εμβέλεια του προϊόντος Microsoft που διαθέτετε. Εάν δεν καθορίζεται άλλως στην Παραγγελία Εργασίας σας, το μοντέλο παράδοσης θα είναι το

Καθορισμένο, το επίπεδο υπηρεσίας θα είναι το Βασικό και η εμβέλεια του προϊόντος θα είναι η Υποστήριξη Εσωτερικής Εγκατάστασης.

### Μοντέλο παροχής

Στοιχείο	Ορισμός
Συγκεντρωμένο (Pooled)	Εκτελείται από μια απομακρυσμένη ομάδα ατόμων
Καθορισμένο	Παρέχεται βάσει τμηματικής παροχής, είτε επιτόπου είτε απομακρυσμένα, από ένα συγκεκριμένο άτομο που εξυπηρετεί επίσης άλλους πελάτες της Υποστήριξης Premier της Microsoft
Συγκεκριμένο	Παρέχεται, είτε επιτόπου είτε απομακρυσμένα, από ένα συγκεκριμένο άτομο που επικεντρώνεται αποκλειστικά σε έναν μόνο πελάτη της Υποστήριξης Premier της Microsoft

### Επίπεδο υπηρεσίας

Στοιχείο	Ορισμός
Βασικό (Core)	Περιλαμβάνει γενικό συντονισμό, καθώς και παρουσίαση των υπηρεσιών, σχεδιασμό της παροχής τους, ελέγχους των υπηρεσιών, συμβουλές ζωτικής σημασίας σχετικά με την ασφάλεια, διαχείριση περιστατικών και διαχείριση κρίσεων
Τυπικό (Standard)	Περιλαμβάνει όλες τις Βασικές υπηρεσίες, καθώς και Αρχική Αξιολόγηση και σχεδιασμό αποκατάστασης εύρυθμης λειτουργίας
Εκτεταμένο (Extended)	Περιλαμβάνει όλες τις Τυπικές υπηρεσίες, όπως επίσης επίγνωση του κύκλου ζωής Προϊόντων/Υπηρεσιών Online της Microsoft, ανάλυση και συμβουλές σχετικά με τις τάσεις των περιστατικών και καθοδήγηση διαδικασιών

### Εμβέλεια προϊόντος (Product Scope)

Για Παραγγελίες Εργασίας που περιλαμβάνουν τη διαχείριση παροχής υπηρεσιών σε Εκτεταμένο επίπεδο, είναι διαθέσιμη μια επιπλέον επιλογή. Είναι δυνατή η προσαρμογή της διαχείρισης παροχής υπηρεσιών με σκοπό την εστίαση σε προϊόντα που αναπτύσσονται στις εγκαταστάσεις σας (Εσωτερικής Εγκατάστασης) ή/και σε συνδρομητικές υπηρεσίες υπό τη διαχείριση της Microsoft (υπηρεσίες online). Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες online που καλύπτονται από μια σύμβαση Με Δυνατότητες Internet θα καθορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

Στοιχείο	Ορισμός
Εσωτερικής Εγκατάστασης	Η Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών θα εστιαστεί στα προϊόντα που έχουν αναπτυχθεί στις εγκαταστάσεις σας.
Με Δυνατότητες Online	Η Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών θα εστιαστεί στη διαχείριση συνδρομητικών υπηρεσιών και θα παράσχει τις πρόσθετες υπηρεσίες Με Δυνατότητες Online που αναγράφονται παρακάτω. Αυτή η επιλογή είναι διαθέσιμη επί του παρόντος για συνδρομές στο Microsoft Azure ή/και στο Office 365.

Οι ακόλουθες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε όλους τους πελάτες που αγοράζουν διαχείριση παροχής υπηρεσιών:

**Παρουσίαση υπηρεσιών:** Επισκόπηση των υπηρεσιών της Υποστήριξης Premier, στην οποία περιλαμβάνεται η επεξήγηση του τρόπου επιλογής και σχεδιασμού προληπτικών υπηρεσιών και η επίδειξη του τρόπου καταγραφής των προς επίλυση αιτημάτων υποστήριξης και της χρήσης των διαθέσιμων εργαλείων.

**Σχέδιο Παροχής Υπηρεσιών (SDP):** Η βάση των υπηρεσιών Υποστήριξης Premier στην οποία περιλαμβάνεται ένα προσαρμοσμένο σχέδιο υπηρεσιών που έχει δημιουργηθεί σε συνεργασία με την ομάδα σας με στόχο τον προσδιορισμό του τρόπου και των περιπτώσεων εφαρμογής των υπηρεσιών. Εποπτεύουμε και προσαρμόζουμε το SDP καθ' όλη τη διάρκεια του συμβολαίου με βάση τις ανάγκες σας.

**Έλεγχος υπηρεσιών:** Σε συνεχή βάση, ελέγχουμε τις υπηρεσίες της προηγούμενης περιόδου, σας αναφέρουμε τι έχει παρασχεθεί και βελτιωθεί, εξετάζουμε τα σχόλιά σας και συζητούμε τυχόν ενέργειες ή προσαρμογές που ενδέχεται να απαιτούνται. Αυτοί οι έλεγχοι μπορεί να αποτελούνται από τυπικές αναφορές κατάστασης και εικονικές ή επιτόπιες συναντήσεις σχετικά με την κατάσταση (εάν έχουν εξουσιοδοτηθεί οι επιτόπιες μετακινήσεις). Διατίθεται επίσης δυνατότητα προσαρμογής του ελέγχου των υπηρεσιών, ωστόσο, μπορεί να απαιτηθεί πρόσθετη αγορά, ανάλογα με το επίπεδο διαχείρισης παροχής υπηρεσιών που περιλαμβάνεται στις υπηρεσίες τις οποίες έχετε αγοράσει. Για Παραγγελίες Εργασίας Με Δυνατότητες Online, ο SDM σας θα σας δώσει επιπλέον πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες online στις οποίες είστε συνδρομητές, όπως την κατάσταση των τυπικών αιτήσεων εξυπηρέτησης που έχετε υποβάλει, τα περιστατικά εξυπηρέτησης και τον γενικό χρόνο λειτουργίας.

**Κρίσιμες συμβουλές υποστήριξης ασφαλείας:** Ειδοποίηση σχετικά με κρίσιμες Ανακοινώσεις Ασφαλείας της Microsoft. Εάν έχετε Καθορισμένο ή Συγκεκριμένο SDM, αυτός θα σας βοηθήσει να αξιολογήσετε την επίδραση των συγκεκριμένων πληροφοριών στην υποδομή IT που διαθέτετε.

**Διαχείριση περιστατικών:** Επίβλεψη των περιστατικών υποστήριξης από τον SDM σας, προκειμένου να διασφαλιστεί έγκαιρη επίλυση και υψηλής ποιότητας παροχή υποστήριξης. Για Παραγγελίες Εργασίας Με Δυνατότητες Online, η επίβλεψη επεκτείνεται στη Διαχείριση Περιστατικών Υπηρεσιών όπου ο SDM σας θα συνεργαστεί μαζί σας στη δημιουργία ενός Διαχειριζόμενου Σχεδίου Ανταπόκρισης σε Περιστατικά (MIRP), θα προσδιορίσει έναν πρωταρχικό σύνδεσμο για ενημερώσεις κατάστασης κατά το συμβάν, ενώ επίσης θα διευκολύνει την ανάλυση των βασικών αιτιών μέσω ενός Ελέγχου Μετά το Περιστατικό (PIR), έπειτα από τη σημείωση ενός περιστατικού.

**Διαχείριση κρίσεων:** Αδιάλειπτη ανάληψη ευθύνης για ζητήματα και επικοινωνία προς εσάς από SDM και Υπευθύνους Κρίσιμων Καταστάσεων, όταν προκύπτουν καταστάσεις οι οποίες έχουν κρίσιμο αντίκτυπο στην επιχείρησή σας.

Οι ακόλουθες επιπλέον υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε πελάτες που αγοράζουν Τυπικό (Standard) επίπεδο διαχείρισης παροχής υπηρεσιών:

**Αρχική Αξιολόγηση:** Αξιολόγηση ανακάλυψης για τον προσδιορισμό αναγκών για υπηρεσίες στο περιβάλλον λειτουργιών IT σας, η οποία συμβάλλει στην κατάρτιση σχεδίου ενεργειών, προκειμένου να επιτευχθεί η επιθυμητή κατάσταση των λειτουργιών IT που εκτελείτε. Για Παραγγελίες Εργασίας Με Δυνατότητα Online, ο SDM σας θα αναλύσει την υποδομή εσωτερικής εγκατάστασης που απαιτείται για τη σύνδεση των χρηστών με την υπηρεσία online. Επιπλέον, ο SDM θα συνεργαστεί με το προσωπικό σας στην τεκμηρίωση κινδύνων οι

οποίοι ενδέχεται να έχουν αντίκτυπο στη συνδεσιμότητά σας και θα προτείνει πιθανούς τρόπους αντιμετώπισης αυτών.

**Σχεδιασμός αποκατάστασης εύρυθμης λειτουργίας:** Συντονισμός ενεργειών βελτίωσης που προκύπτει από τα ευρήματα προληπτικών αξιολογήσεων. Τα συγκεκριμένα ευρήματα θα τεκμηριώνονται ως συμβουλές βελτίωσης με σχετική αποκατάσταση εύρυθμης λειτουργίας στο πλαίσιο του SDP που διαθέτετε. Η επακόλουθη παρακολούθηση πραγματοποιείται μέσω προγραμματισμένων ελέγχων υπηρεσιών.

➤ **Διαχείριση επιτόπιας παροχής υπηρεσιών:** Διατίθεται η δυνατότητα επιτόπιων επισκέψεων από τον SDM σας για την οποία ενδέχεται να απαιτηθεί πρόσθετη χρέωση ανά επίσκεψη. Η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται ανάλογα με τη διαθεσιμότητα πόρων της Microsoft.

Οι ακόλουθες επιπλέον υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε πελάτες που αγοράζουν Εκτεταμένο (Extended) επίπεδο διαχείρισης παροχής υπηρεσιών:

**Επίγνωση κύκλου ζωής Προϊόντων/Υπηρεσιών Online της Microsoft:** Τακτικές αναφορές σχετικά με εξελίξεις στον οργανισμό της Microsoft και συμβουλές για τυχόν ενημερώσεις σχετικά με το χάρτη ή τον κύκλο ζωής προϊόντων της Microsoft που μπορεί να ισχύει για τον οργανισμό σας και ενδέχεται να του εξασφαλίζει πλεονεκτήματα. Για Παραγγελίες Εργασίας Με Δυνατότητα Online, ο SDM σας θα παρέχει ένα μηνιαίο μήνυμα (ή ανάλογα με τις ανάγκες) σε σχέση με αναβαθμίσεις των υπηρεσιών και προγραμματισμένες διακοπές λειτουργίας αναφορικά με τις υπηρεσίες online στις οποίες είστε συνδρομητές.

**Ανάλυση και συμβουλές τάσεων για περιστατικά:** Ένας ή περισσότεροι έλεγχοι του ιστορικού περιστατικών σας με εστίαση στις πτυχές ατόμων, διεργασιών και τεχνολογιών σε περιστατικά με υψηλό επιχειρηματικό αντίκτυπο που έχουν καταγραφεί σε εμάς, αναφορικά με οποιαδήποτε υποστηριζόμενη τεχνολογία της Microsoft. Ο έλεγχος καταλήγει σε συστάσεις για δραστηριότητες βελτίωσης των λειτουργιών, καθώς επίσης και σε αλλαγές στην ετοιμότητα των ατόμων ή στις τεχνολογίες, με απώτερο στόχο να συμβάλουν στη μείωση των λειτουργικών δαπανών IT.

**Καθοδήγηση διαδικασίας:** Θα παρέχονται βασικές πληροφορίες για τις συνιστώμενες πρακτικές που σχετίζονται με τη Βιβλιοθήκη Υποδομών IT (ITIL), το Πλαίσιο Λειτουργιών της Microsoft (MOF) ή/και τη Διαχείριση Κύκλου Ζωής Εφαρμογών (ALM).

Οι ακόλουθες επιπλέον υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε πελάτες που αγοράζουν Εκτεταμένο επίπεδο διαχείρισης παροχής υπηρεσιών και επιλέγουν εμβέλεια προϊόντος Με Δυνατότητες Online:

**Διαχείριση περιστατικών υπηρεσιών:** Ο SDM σας θα βοηθά πριν, κατά τη διάρκεια και έπειτα από ένα περιστατικό υπηρεσίας, συντηρώντας ή παρέχοντας τα εξής παραδοτέα, ανάλογα με την περίπτωση. Ο SDM σας θα συνεργαστεί μαζί σας στη δημιουργία ενός Διαχειριζόμενου Σχεδίου Ανταπόκρισης σε Περιστατικά (MIRP) το οποίο καθορίζει ένα σχέδιο επικοινωνιών σχετικά με ζητήματα υπηρεσιών. Αυτό το σχέδιο περιλαμβάνει ένα χρονοδιάγραμμα αντίδρασης, τους ενδιαφερόμενους και τους συνδέσμους που πρέπει να χρησιμοποιηθούν, όταν προκύπτει εξαίρεση υπηρεσίας. Ο SDM θα υποβάλλει έναν Έλεγχο Μετά το Περιστατικό (PIR) ο οποίος παρέχει την ανάλυση των βασικών αιτίων οποιασδήποτε Διακοπής Υπηρεσίας με Υπαιτιότητα της Microsoft. Ο PIR θα περιέχει επίσης μια σύνοψη του αντίκτυπου της Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών (SLA).



**Διαχείριση συνδρομών σε υπηρεσίες:** Ο SDM θα βοηθά στην κλιμάκωση ζητημάτων που σχετίζονται με τις συνδρομές σας σε υπηρεσίες online και θα παρέχει απαντήσεις σε ερωτήσεις σχετικά με την τιμολόγηση, την παροχή λογαριασμών και την πίστωση SLA.

### 3.3.3 Υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων

Οι υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων μπορεί να περιλαμβάνουν οποιονδήποτε συνδυασμό των ακόλουθων υπηρεσιών:

➤ **Υποστήριξη Επίλυσης Προβλημάτων (PRS):** Βοήθεια για προβλήματα με συγκεκριμένα συμπτώματα που παρουσιάζονται κατά τη χρήση προϊόντων της Microsoft, όπου αναμένεται εύλογα ότι τα προβλήματα προκαλούνται από προϊόντα της Microsoft. Οι ορισμοί σοβαρότητας, οι εκτιμώμενοι χρόνοι αρχικής απόκρισής μας και οι απαιτήσεις υποβολής παρουσιάζονται αναλυτικά στον «[Πίνακα: Ανταπόκριση σε περιστατικά](#)».

Η υποστήριξη PRS χρεώνεται με ωριαία βάση και οι χρεώσεις αφαιρούνται από τις προπληρωμένες ώρες που έχουν καθοριστεί στην Παραγγελία Εργασίας σας. Εάν διαπιστώσουμε ότι το πρόβλημα οφείλεται σε σφάλμα (bug), δεν θα αφαιρέσουμε ώρες PRS. Εάν εξαντλήσετε όλες τις προπληρωμένες ώρες ενώ αντιμετωπίζουμε ένα συγκεκριμένο πρόβλημα, θα σας χρεώσουμε στο τέλος και πρέπει να αγοράσετε επιπλέον ώρες PRS, για να ανταποκριθούμε σε περαιτέρω περιστατικά. Κατόπιν αίτησής σας, θα συνεργαστούμε με τρίτους προμηθευτές λογισμικού για την επίλυση σύνθετων ζητημάτων διαλειτουργικότητας προϊόντων πολλών προμηθευτών, ωστόσο, αποτελεί ευθύνη του τρίτου μέρους να υποστηρίξει το προϊόν του.

Σε όλες τις συνδρομές στο Office 365 και στο Microsoft Azure παρέχεται PRS ανάλογα με τις ανάγκες. Οι ώρες PRS που έχετε αγοράσει δεν θα αφαιρούνται για περιστατικά που ανοίγονται σχετικά με τις συγκεκριμένες τεχνολογίες.

Η σοβαρότητα του περιστατικού καθορίζει τα επίπεδα ανταπόκρισης στη Microsoft, τους αρχικούς εκτιμώμενους χρόνους ανταπόκρισης και τις υποχρεώσεις σας. Φέρετε την ευθύνη για τον ορισμό του αρχικού επιπέδου σοβαρότητας κατόπιν διαβούλευσης μαζί μας, ενώ μπορείτε να ζητήσετε αλλαγή στο επίπεδο σοβαρότητας κατά τη διάρκεια ενός περιστατικού.

#### Πίνακας: Ανταπόκριση σε περιστατικά

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
<b>Σοβαρότητα 1</b> Καταστροφικός αντίκτυπος στην επιχείρηση: <ul style="list-style-type: none"> <li>Πλήρης απώλεια μιας βασικής επιχειρησιακής διαδικασίας και αδυναμία συνέχισης της εργασίας σε εύλογα πλαίσια</li> <li>Χρειάζεται άμεση προσοχή</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε μία ώρα ή λιγότερο χρόνο</li> <li>Οι πόροι μας στην τοποθεσία σας όσο το δυνατόν συντομότερα</li> <li>Ορισμός Υπευθύνου Κρίσιμων Καταστάσεων<sup>1</sup></li> <li>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7)<sup>2</sup></li> <li>Άμεση κλιμάκωση στις ομάδες Προϊόντων της Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών σας</li> <li>Εκχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7)<sup>2</sup></li> <li>Άμεση πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών</li> <li>Υποβολή μόνο μέσω τηλεφώνου</li> </ul>

Σοβαρότητα και κατάσταση	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή μας	Η αναμενόμενη ανταπόκρισή σας
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας</li> </ul>	
<b>Σοβαρότητα Α</b> Κρίσιμος αντίκτυπος στην επιχείρηση: <ul style="list-style-type: none"> <li>Σημαντική απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών</li> <li>Χρειάζεται προσοχή εντός μίας ώρας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε μία ώρα ή λιγότερο χρόνο</li> <li>Οι πόροι μας στην τοποθεσία σας, όπως απαιτείται</li> <li>Ορισμός Υπευθύνου Κρίσιμων Καταστάσεων<sup>1</sup></li> <li>Συνεχείς προσπάθειες χωρίς διακοπή (24/7)<sup>2</sup></li> <li>Ειδοποίηση των ανώτερων στελεχών μας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παραχώρηση των κατάλληλων πόρων για την καταβολή συνεχών προσπαθειών χωρίς διακοπή (24/7)<sup>2</sup></li> <li>Άμεση πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών</li> <li>Ειδοποίηση Διαχείρισης</li> <li>Υποβολή μόνο μέσω τηλεφώνου</li> </ul>
<b>Σοβαρότητα Β</b> Μέτριος αντίκτυπος στην επιχείρηση: <ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτρια απώλεια ή υποβάθμιση υπηρεσιών, αλλά η εργασία μπορεί να συνεχιστεί εύλογα με μειωμένη απόδοση</li> <li>Χρειάζεται προσοχή εντός δύο εργάσιμων ωρών<sup>4</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε δύο ώρες ή λιγότερο χρόνο</li> <li>Προσπάθεια μόνο κατά τις εργάσιμες ώρες<sup>3,4</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διάθεση των κατάλληλων πόρων για την πλαισίωση των προσπαθειών της Microsoft</li> <li>Πρόσβαση και ανταπόκριση από την αρχή ελέγχου αλλαγών εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών</li> <li>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή web</li> </ul>
<b>Σοβαρότητα Γ</b> Ελάχιστος αντίκτυπος στην επιχείρηση: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ουσιαστική λειτουργία με μικρές ή καθόλου δυσχέρειες στις υπηρεσίες</li> <li>Χρειάζεται προσοχή εντός τεσσάρων εργάσιμων ωρών<sup>4</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανταπόκριση στην πρώτη κλήση σε τέσσερις ώρες ή λιγότερο χρόνο</li> <li>Προσπάθεια κατά τις εργάσιμες ώρες<sup>4</sup> μόνο</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ακριβή στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου της υπόθεσης</li> <li>Ανταπόκριση εντός 24 ωρών</li> <li>Υποβολή μέσω τηλεφώνου ή web</li> </ul>

<sup>1</sup> Οι Υπεύθυνοι Κρίσιμων Καταστάσεων είναι άτομα στα οποία ανατίθεται να συμβάλλουν στην προώθηση της άμεσης επίλυσης ζητημάτων μέσω ενασχόλησης με την υπόθεση, κλιμάκωσης, ανεύρεσης πόρων και συντονισμού.

<sup>2</sup> Ενδέχεται να χρειαστεί να υποβαθμίσουμε το επίπεδο σοβαρότητας, εάν δεν είστε σε θέση να παράσχετε επαρκείς πόρους ή ανταπόκριση, προκειμένου να μας επιτρέψετε να συνεχίσουμε τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος.

<sup>3</sup> Η προσπάθεια χωρίς διακοπή (24/7) στη Σοβαρότητα Β είναι διαθέσιμη επί του παρόντος στον Καναδά, στην Κεντρική και Νότια Αμερική, στην Καραϊβική, στο Ηνωμένο Βασίλειο και στις Ηνωμένες Πολιτείες, εκτός εάν ο πελάτης εξαιρεθεί από την προσπάθεια χωρίς διακοπή (24/7). Συμβουλευτείτε τον SDM σας για λεπτομέρειες.

<sup>4</sup> Οι εργάσιμες ώρες καθορίζονται 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.

➤ **Επιτόπια Υποστήριξη:** Η Επιτόπια υποστήριξη επίλυσης προβλημάτων παρέχει βοήθεια στην τοποθεσία σας. Αυτή η υπηρεσία εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα πόρων της Microsoft και ενδέχεται να απαιτείται επιπλέον χρέωση ανά επιτόπια επίσκεψη.

➤ **Βοήθεια Υποστήριξης Ανάπτυξης:** 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.

☛ **Συμβουλευτικές Υπηρεσίες:** Τηλεφωνική υποστήριξη σχετικά με βραχυπρόθεσμα (συνήθως έξι ώρες ή λιγότερες) ζητήματα και ζητήματα εκτός προγραμματισμού για Επαγγελματίες IT και Προγραμματιστές. Οι Συμβουλευτικές Υπηρεσίες ενδέχεται να περιλαμβάνουν συμβουλές, καθοδήγηση, ανάλυση βασικών αιτίων και μεταβίβαση γνώσεων με στόχο να σας βοηθήσουν να υλοποιήσετε τις τεχνολογίες της Microsoft με τρόπους ώστε να αποφεύγονται τα συνηθισμένα ζητήματα υποστήριξης και να μειώνεται η πιθανότητα διακοπών λειτουργίας του συστήματος. Οι Συμβουλευτικές Υπηρεσίες πωλούνται ως αριθμός ωρών που αναγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

### 3.4 Ενισχυμένες υπηρεσίες

Τα στοιχεία που περιγράφονται σε αυτήν την ενότητα είναι διαθέσιμα ως συμπληρώματα, επεκτάσεις και τροποποιήσεις του πακέτου Υποστήριξης Premier έναντι επιπλέον αμοιβής.

#### 3.4.1 Καθορισμένη Μελέτη Υποστήριξης

☛ **Καθορισμένη Μελέτη Υποστήριξης (DSE):** Πρακτική, προληπτική βοήθεια, διαθέσιμη κατά τις κανονικές εργάσιμες ώρες, με στόχο την υποστήριξη των συγκεκριμένων προϊόντων και τεχνολογιών της Microsoft που συμφωνούνται με εσάς και αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας σας. Οι υπηρεσίες DSE αγοράζονται ως σύνολο ωρών, εκ των προτέρων, και οι ώρες αφαιρούνται από το λογαριασμό σας κατόπιν της χρήσης τους. Οι πόροι DSE εκχωρούνται, ιεραρχούνται και ανατίθενται με βάση τη σύμβαση των συμβαλλομένων, κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης προετοιμασίας δέσμευσης, η οποία τεκμηριώνεται στο πλαίσιο του Σχεδίου Παροχής Υπηρεσιών.

Οι περιοχές εστίασης των υπηρεσιών DSE είναι οι εξής:

- Βοήθεια κατά την ανάπτυξη και την υλοποίηση στρατηγικών με στόχο την αποτροπή μελλοντικών περιστατικών και την αύξηση της διαθεσιμότητας συστήματος των καλυπτόμενων τεχνολογιών της Microsoft που διαθέτετε.
- Βοήθεια κατά τον προσδιορισμό του βασικού αιτίου επαναλαμβανόμενων περιστατικών και παροχή συστάσεων για την αποτροπή μελλοντικών διακοπών λειτουργίας στις καθορισμένες τεχνολογίες της Microsoft.
- Διατήρηση εις βάθος γνώσεων των τρεχουσών και μελλοντικών απαιτήσεων της επιχείρησής σας και της διαμόρφωσης του περιβάλλοντος τεχνολογίας πληροφοριών που διαθέτετε.
- Προληπτική τεκμηρίωση συστάσεων για τη χρήση των παραδοτέων που σχετίζονται με την Υποστήριξη Premier (π.χ. έλεγχοι δυνατότητας υποστήριξης, έλεγχοι εύρυθμης λειτουργίας, εργαστήρια, και προγράμματα αξιολόγησης κινδύνου, μεταξύ άλλων).
- Βοήθεια στο να καταστούν οι δραστηριότητες ανάπτυξης και λειτουργίας σας συνεπείς με τις προγραμματισμένες και τρέχουσες υλοποιήσεις των τεχνολογιών της Microsoft.
- Βελτίωση των τεχνικών και λειτουργικών ικανοτήτων του προσωπικού υποστήριξης που διαθέτετε.
- Ενθάρρυνση και συμβολή στη δημιουργία και τη συντήρηση τεκμηρίωσης ειδικά για κάθε πελάτη, προς υποστήριξη της διαμόρφωσης του περιβάλλοντός σας, της αποκατάστασης από καταστροφές, της τοπολογίας δικτύου και άλλων ενεργειών για τις καθορισμένες τεχνολογίες της Microsoft.

### 3.4.2 Προσαρμοσμένη Υποστήριξη (Custom support)

➤ **Προσαρμοσμένη Υποστήριξη:** Η Προσαρμοσμένη Υποστήριξη παρέχει περιορισμένη, συνεχή υποστήριξη για έναν επιλεγμένο αριθμό προϊόντων και service packs τα οποία έχουν φτάσει στη λήξη του κύκλου ζωής τους, όπως αυτός ορίζεται από την Πολιτική Κύκλου Ζωής Υποστήριξης της Microsoft, <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Τα προϊόντα (και οι εκδόσεις) ή/και τα service pack για τα οποία έχετε αγοράσει Προσαρμοσμένη Υποστήριξη θα καθορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

Οι αμοιβές για τα προγράμματα Προσαρμοσμένης Υποστήριξης υπολογίζονται σαν να είχατε εγγραφεί κατά την πρώτη ημέρα διαθεσιμότητας του προγράμματος Προσαρμοσμένης Υποστήριξης (π.χ. εάν η Προσαρμοσμένη Υποστήριξη για τον SQL Server 2000 SP4 διατέθηκε στις 10 Απριλίου 2013, αλλά εσείς δεν εγγραφήκατε έως τις 13 Οκτωβρίου 2014, η αμοιβή για το πρόγραμμα υπολογίζεται από τις 10 Απριλίου 2013). Οι αμοιβές εγγραφής στην Προσαρμοσμένη Υποστήριξη δεν επιστρέφονται και δεν είναι δυνατή η μεταφορά μεταξύ της Βασικής Προσαρμοσμένης Υποστήριξης και της Στοιχειώδους Προσαρμοσμένης Υποστήριξης.

#### Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες:

- Για να λάβετε υποστήριξη για αίτηση υπηρεσιών Προσαρμοσμένης Υποστήριξης ή να ζητήσετε μια άμεση επιδιόρθωση, πρέπει να διαθέτετε ισχύουσα σύμβαση Premier με επαρκείς ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων. Εάν η σύμβαση Υποστήριξης Premier που διαθέτετε λήξει ή καταγγελθεί, η υπηρεσία Προσαρμοσμένης Υποστήριξης θα καταγγελθεί κατά την ίδια ημερομηνία.
- Προτού λάβετε Προσαρμοσμένη Υποστήριξη, πρέπει να εγκαταστήσετε και να εκτελέσετε το πιο πρόσφατο service pack για τα εγγεγραμμένα προϊόντα που αναγράφονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Για τη μετάβασή σας σε ένα επίπεδο υποστηριζόμενου προϊόντος, απαιτείται η παροχή και η συντήρηση ενός σχεδίου μετεγκατάστασης (στο οποίο εμφανίζονται ημερομηνίες, αριθμός συσκευών και κύρια ορόσημα) από μέρους σας.
- Για τους σκοπούς της Προσαρμοσμένης υποστήριξης, «συσκευή» είναι οποιαδήποτε παρουσία, φυσική ή εικονική, στην οποία ο πελάτης επιθυμεί να αναπτύξει μια ενημέρωση ασφαλείας για κάποιο συγκεκριμένο προϊόν. Ο αριθμός των συσκευών θα πρέπει να ισούται με τον αριθμό αναπτύξεων της ενημέρωσης ασφαλείας ή της άμεσης επιδιόρθωσης και όχι με τον αριθμό φυσικών συσκευών.
- Η Προσαρμοσμένη Υποστήριξη καλύπτει μόνο την αγγλική έκδοση των εγγεγραμμένων προϊόντων, εκτός εάν συμφωνηθεί άλλως εγγράφως. Εάν αμφότεροι οι συμβαλλόμενοι συμφωνήσουν την παροχή υποστήριξης που δεν είναι στα Αγγλικά, οι χρόνοι υποστήριξης ενδέχεται να παραταθούν για τη μετάφραση (για την οποία ενδέχεται να επιβληθούν αμοιβές τοπικής προσαρμογής).
- Οι ενημερώσεις ασφαλείας που περιλαμβάνονται στην αμοιβή εγγραφής προσδιορίζονται από τον τύπο της υπηρεσίας Προσαρμοσμένης Υποστήριξης που έχει αγοραστεί και από το εγγεγραμμένο προϊόν, όπως περιγράφεται παρακάτω:
  - **Βασική Προσαρμοσμένη Υποστήριξη:** Παρέχει υποστήριξη για προϊόντα με ημερομηνίες απόσυρσης υποστήριξης πριν από την 1η Ιανουαρίου 2010. Περιλαμβάνονται ευπάθειες ασφαλείας που ορίζονται από το Κέντρο Ανταπόκρισης Ασφαλείας της Microsoft (MSRC) ως Κρίσιμες ή Σημαντικές.

- ο **Βασική Προσαρμοσμένη Υποστήριξη:** Παρέχει υποστήριξη για προϊόντα με ημερομηνίες απόσυρσης υποστήριξης μετά την 1η Ιανουαρίου 2010. Περιλαμβάνονται ευπάθειες ασφαλείας που ορίζονται από το MSRC ως Κρίσιμες. Έναντι μιας επιπλέον αμοιβής, ενδέχεται να είστε σε θέση να αγοράσετε ενημερώσεις ασφαλείας για ευπάθειες οι οποίες έχουν χαρακτηριστεί Σημαντικές από το MSRC.
  - ο **Στοιχειώδης Προσαρμοσμένη Υποστήριξη:** Εξασφαλίζει τη δυνατότητα αγοράς ενημερώσεων ασφαλείας οι οποίες έχουν χαρακτηριστεί Κρίσιμες από το MSRC, έναντι μιας επιπλέον αμοιβής ανά ενημέρωση και ανά συσκευή. Δεν είναι διαθέσιμες οι ενημερώσεις ασφαλείας που έχουν χαρακτηριστεί Σημαντικές.
- Τα παραπάνω δεν ισχύουν για συνεργάτες που φιλοξενούν Windows Server ή άλλα Εγγεγραμμένα Προϊόντα μέσω του Προγράμματος Σύμβασης Άδειας Χρήσης Services Provider Microsoft (SPLA).
  - Τα δικαιώματα άδειας χρήσης που παραχωρούνται για ενημερώσεις ασφαλείας και άμεσες επιδιορθώσεις περιορίζονται στις εσωτερικές επιχειρησιακές λειτουργίες των μεμονωμένων πελατών που προσδιορίζονται στη Φόρμα Αναδιανομής Άμεσων Επιδιορθώσεων Προσαρμοσμένης Υποστήριξης και δεν προορίζονται για περαιτέρω αναδιανομή.
  - Η τιμολόγηση του πελάτη ισχύει για κάθε μεμονωμένο πελάτη που προσδιορίζεται στη φόρμα Προσαρμοσμένης Αναδιανομής Άμεσων Επιδιορθώσεων. Το ποσό που αναλαμβάνετε να καταβάλλετε στη Microsoft ισοδυναμεί με το σύνολο όλων των τιμών για κάθε μεμονωμένο πελάτη που προσδιορίζεται στη φόρμα Προσαρμοσμένης Αναδιανομής Άμεσων Επιδιορθώσεων και δεν ορίζεται μέσω συγκέντρωσης όλων των πελατών Σας.
  - Η ελάχιστη διάρκεια Προσαρμοσμένης Υποστήριξης είναι ένα τρίμηνο. Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να εξαιρεθούν από την Προσαρμοσμένη Υποστήριξη σε τριμηνιαία βάση, κατόπιν κοινοποίησης τουλάχιστον 14 ημέρες πριν από την επόμενη ημερομηνία τιμολόγησης.
  - Οι άμεσες επιδιορθώσεις που δεν αφορούν την ασφάλεια (π.χ. για ζητήματα ζώνης ώρας ή Θερμής Ώρας) ενδέχεται να είναι επίσης διαθέσιμες έναντι επιπλέον αμοιβής.
  - Δεν επιτρέπεται η διανομή ενημερώσεων ασφαλείας και Άμεσων Επιδιορθώσεων σε μη συγγενή τρίτα μέρη χωρίς την έγγραφη συγκατάθεσή μας.
  - Στην Προσαρμοσμένη Υποστήριξη δεν περιλαμβάνεται η επιλογή αίτησης επιπλέον δυνατοτήτων, λειτουργιών ή αλλαγών στη σχεδίαση ούτε υποστήριξη εγγύησης.
  - Παρότι καταβάλλουμε εμπορικά εύλογες προσπάθειες ανταπόκρισης στις αιτήσεις σας για άμεσες επιδιορθώσεις, αναγνωρίζετε ότι ενδέχεται να υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες δεν είναι δυνατή η δημιουργία ή η παροχή ενημερώσεων ασφαλείας ή άμεσων επιδιορθώσεων, συμπεριλαμβανομένων Κρίσιμων και Σημαντικών ενημερώσεων ασφαλείας.
  - Όλες οι αιτήσεις για Υποστήριξη Επίλυσης Προβλημάτων πρέπει να υποβάλλονται τηλεφωνικά από τους καθορισμένους συνδέσμους σας.

### 3.4.3 Εκτεταμένη Υποστήριξη Άμεσων Επιδιορθώσεων

➤ **Εκτεταμένη Υποστήριξη Άμεσων Επιδιορθώσεων:** Η Εκτεταμένη Υποστήριξη Άμεσων Επιδιορθώσεων σας επιτρέπει να ζητάτε άμεσες επιδιορθώσεις που δεν αφορούν την ασφάλεια, για λογισμικό της Microsoft το οποίο έχει εισέλθει στη Φάση Εκτεταμένης Υποστήριξης, όπως ορίζεται στη διεύθυνση <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

#### Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες:

- Για να υποστηρίξετε μια αίτηση άμεσης επιδιόρθωσης, πρέπει να διαθέτετε ισχύουσα σύμβαση Premier με επαρκείς ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων. Εάν η σύμβαση υποστήριξης Premier που διαθέτετε λήξει ή καταγγελθεί, η υπηρεσία Εκτεταμένης Υποστήριξης Άμεσων Επιδιορθώσεων θα καταγγελθεί κατά την ίδια ημερομηνία.
- Παρότι καταβάλλουμε εμπορικά εύλογες προσπάθειες ανταπόκρισης στις αιτήσεις σας για άμεσες επιδιορθώσεις που δεν αφορούν την ασφάλεια, αναγνωρίζετε ότι ενδέχεται να υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες δεν είναι δυνατή η δημιουργία ή η παροχή άμεσων επιδιορθώσεων.
- Οι άμεσες επιδιορθώσεις έχουν σχεδιαστεί για την αντιμετώπιση του συγκεκριμένου προβλήματός σας και δεν έχουν υποβληθεί σε δοκιμές παλινδρόμησης.
- Δεν επιτρέπεται η διανομή άμεσων επιδιορθώσεων σε μη συγγενή τρίτα μέρη χωρίς την έγγραφη συγκατάθεσή μας.
- Η χρόνος παροχής των άμεσων επιδιορθώσεων για εκδόσεις που δεν είναι στα Αγγλικά του εγγεγραμμένου προϊόντος το οποίο προσδιορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας ενδέχεται να διαφέρουν, ενώ επίσης μπορεί να επιβληθούν αμοιβές τοπικής προσαρμογής.
- Κατά τη στιγμή αίτησης άμεσης επιδιόρθωσης, πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμες ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων στο πλαίσιο της Παραγγελίας Εργασίας σας.
- Δεν παρέχουμε πρόσθετες δυνατότητες, λειτουργίες, ενημερώσεις ή αλλαγές στη σχεδίαση. Θα αντιμετωπίζουμε μόνο τα προβλήματα στο εγγεγραμμένο προϊόν τα οποία προκαλούν σφάλμα, απώλεια δεδομένων ή παρεκκλίνουν ουσιαστικά με οποιονδήποτε άλλο τρόπο από τις τεκμηριωμένες λειτουργίες του προϊόντος.

### 3.4.4 Premier Ultimate

**Premier Ultimate:** Τροποποιεί τις διαθέσιμες υπηρεσίες στο πλαίσιο υπηρεσιών επίλυσης προβλημάτων με στόχο την παροχή Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων ανάλογα με τις ανάγκες.

#### Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες:

- Το Premier Ultimate περιορίζεται στον αριθμό συνδέσμων που καθορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Για να παραμείνετε εγγεγραμμένοι στο Premier Ultimate, συμφωνείτε να καταβάλλετε εμπορικά εύλογες προσπάθειες για την αποκατάσταση τυχόν ζητημάτων τα οποία εντοπίζονται κατά τις αξιολογήσεις που ξεκινούν κατόπιν πρωτοβουλίας δικής σας ή της Microsoft εντός 30 ημερών από τη δημιουργία σύνοψης αξιολόγησης.
- Κάθε συμβαλλόμενος δύναται να τερματίσει μια σύμβαση υπηρεσίας Premier Ultimate 30 ημέρες έπειτα από έγγραφη κοινοποίηση, σε περίπτωση που κάποιος από τους

συμβαλλομένους δεν αποκαταστήσει τα ζητήματα, ή 60 ημέρες έπειτα από έγγραφη κοινοποίηση.

- Οι πελάτες του Premier Ultimate που καταγγέλλουν τη σύμβαση πριν από τη λήξη της διάρκειάς της λαμβάνουν αναλογική επιστροφή χρημάτων για τις υπηρεσίες που δεν έχουν χρησιμοποιήσει, εκτός εάν η καταγγελία οφείλεται σε μη αποκατάσταση.

### 3.4.5 Υποστήριξη Τρίτου Επιπέδου

➤ **Υποστήριξη Τρίτου Επιπέδου:** Απευθείας πρόσβαση στους πλέον έμπειρους ειδικούς της Microsoft, σε έναν ή περισσότερους καθορισμένους τομείς προϊόντων, οι οποίοι ανταποκρίνονται στις αιτήσεις Επίλυσης Προβλημάτων που υποβάλλετε για τις τεχνολογίες της Microsoft που ορίζονται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

#### Προαπαιτούμενα και περιορισμοί για συγκεκριμένες υπηρεσίες:

- Οι αιτήσεις Επίλυσης Προβλημάτων που υποβάλλονται στην ομάδα Υποστήριξης Τρίτου Επιπέδου ενδέχεται να απαιτούν πόρους από επαγγελματίες τυπικής υποστήριξης προϊόντων για επίλυση, παρότι η ομάδα Υποστήριξης Τρίτου Επιπέδου διατηρεί την πρωταρχική ευθύνη για την αίτηση.
- Μπορείτε να εφαρμόσετε ώρες Υποστήριξης Τρίτου Επιπέδου σε τυπικές υπηρεσίες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων. Ωστόσο, οι ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων δεν μπορούν να εφαρμοστούν σε αιτήσεις Υποστήριξης Τρίτου Επιπέδου.
- Οι εργάσιμες ώρες της ομάδας Υποστήριξης Τρίτου Επιπέδου και η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας τρίτου επιπέδου στην αγορά διαφέρουν ανάλογα με τη χώρα. Συμβουλευτείτε τον SDM σας για λεπτομέρειες.
- Αυτή η υπηρεσία απαιτεί την καταβολή αμοιβής εγγραφής, συμπληρώνει τις ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων που διαθέτετε και δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις αγορές.

## 3.5 Ενισχυμένες λύσεις

Τα πακέτα ενισχυμένων λύσεων παρέχουν επιπλέον πόρους υποστήριξης για ένα συγκεκριμένο προϊόν Microsoft ή σύστημα IT του πελάτη.

### 3.5.1 Premier Mission Critical

**Premier Mission Critical (PMC):** Παρέχει ένα υψηλότερο επίπεδο υποστήριξης για ένα ορισμένο σύνολο προϊόντων της Microsoft τα οποία αποτελούν τμήμα της λύσης ζωτικής σημασίας που διαθέτετε, όπως καθορίζεται στην Παραγγελία Εργασίας σας. Το PMC παρέχει ένα προσαρμοσμένο πρόγραμμα υπηρεσιών υποστήριξης, είναι διαθέσιμο έναντι επιπλέον αμοιβής και ορίζεται σε ένα Παράρτημα το οποίο αναφέρεται στην Παραγγελία Εργασίας σας.

### 3.5.2 Λύσεις που Εστιάζουν σε Συνεργάτες

➤ **Λύσεις που Εστιάζουν σε Συνεργάτες:** Για τους Συνεργάτες της Microsoft, αυτή η λύση εξασφαλίζει στους πελάτες σας πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης, όπως περιγράφεται στο Παράρτημα Υπεργολαβίας Υπηρεσιών. Οι εν λόγω υπηρεσίες θα παρέχονται από τη Microsoft για λογαριασμό σας. Αυτή η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο για Συνεργάτες της Microsoft που διαθέτουν ισχύον Παράρτημα

Υπεργολαβίας Υπηρεσιών Υποστήριξης της Microsoft. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο των Υπηρεσιών της Microsoft.

### 3.6 Επιπλέον όροι και προϋποθέσεις

Όλες οι Υπηρεσίες Premier παρέχονται βάσει των ακόλουθων προαπαιτούμενων και υποθέσεων:

- Ενδέχεται να σας ζητηθεί να πραγματοποιήσετε δραστηριότητες καθορισμού και επίλυσης προβλημάτων, κατόπιν δικής μας αίτησης. Σε αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται η εκτέλεση ανιχνεύσεων δικτύου, η καταγραφή μηνυμάτων σφάλματος, η συλλογή πληροφοριών ρύθμισης παραμέτρων, η αλλαγή ρυθμίσεων παραμέτρων προϊόντων, η εγκατάσταση νέων εκδόσεων λογισμικού ή νέων στοιχείων ή η τροποποίηση διεργασιών.
- Φέρετε την ευθύνη για τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων σας και για την ανακατασκευή απολεσθέντων ή τροποποιημένων αρχείων λόγω καταστροφικών αποτυχιών. Επίσης, ευθύνεστε για την υλοποίηση των διαδικασιών που είναι απαραίτητες για τη διαφύλαξη της ακεραιότητας και της ασφάλειας του λογισμικού και των δεδομένων σας.
- Όλες οι υπηρεσίες παρέχονται απομακρυσμένα στις τοποθεσίες σας στη χώρα που αναγράφεται στην Παραγγελία Εργασίας σας, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά εγγράφως. Εάν εντοπιστούν τοποθεσίες σε περισσότερες από μία χώρες, λαμβάνετε υπηρεσίες από έναν καθορισμένο Υπεύθυνο Παροχής Υπηρεσιών σε Παγκόσμιο Επίπεδο στις οποίες ενδέχεται να περιλαμβάνεται ένας πόρος Υπηρεσιών σε κάθε τοποθεσία υπηρεσιών σε παγκόσμιο επίπεδο. Η Παραγγελία Εργασίας περιγράφει τις υπηρεσίες που θα παρέχονται σε καθεμία από τις καθορισμένες σας τοποθεσίες υποστήριξης σε παγκόσμιο επίπεδο.
- Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες οι επιτόπιες επισκέψεις συμφωνούνται αμοιβαία και δεν είναι προπληρωμένες, θα σας τιμολογούμε για εύλογες δαπάνες μετακινήσεων και διαμονής ή, κατόπιν αίτησής σας, θα αφαιρούμε έναν ισοδύναμο αριθμό ωρών Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων για την κάλυψη των δαπανών.
- Όλες οι υπηρεσίες παρέχονται στη γλώσσα που χρησιμοποιείται στην τοποθεσία των Υπηρεσιών της Microsoft όπου παρέχονται οι υπηρεσίες ή στα Αγγλικά, εκτός εάν συμφωνηθεί άλλως εγγράφως.
- Παρέχουμε υποστήριξη για όλες τις εκδόσεις γενικώς διαθέσιμων προϊόντων της Microsoft που έχουν κυκλοφορήσει στο εμπόριο και προσδιορίζονται στον «Κατάλογο Προϊόντων», ο οποίος δημοσιεύεται κατά καιρούς από τη Microsoft στη διεύθυνση <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ή σε μεταγενέστερη τοποθεσία που προσδιορίζει η Microsoft), εκτός εάν έχει οριστεί άλλως σε κάποια Παραγγελία Εργασίας, Παράρτημα της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών ή εάν εξαιρούνται ρητά στην τοποθεσία web Premier Online της Microsoft, στη διεύθυνση <http://premier.microsoft.com>. Η υποστήριξη άμεσων επιδιορθώσεων που δεν σχετίζεται με την ασφάλεια δεν είναι διαθέσιμη για προϊόντα της Microsoft που βρίσκονται στη Φάση Εκτεταμένης Υποστήριξης, όπως ορίζεται στη διεύθυνση <http://support.microsoft.com/lifecycle>, εκτός εάν έχετε αγοράσει την εν λόγω υποστήριξη ως Εκτεταμένη Υποστήριξη Άμεσης Επιδιόρθωσης σύμφωνα με την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών ή με κάποιο Παράρτημα που έχει επισυναφθεί στην Παραγγελία Εργασίας σας.
- Δεν παρέχεται υποστήριξη για προϊόντα προέκδοσης και έκδοσης beta, εκτός εάν σημειώνεται διαφορετικά σε κάποιο συνημμένο Παράρτημα.



- Όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων τυχόν επιπλέον υπηρεσιών που αγοράστηκαν κατά τη διάρκεια ισχύος μιας Παραγγελίας Εργασίας θα καταργούνται, εάν δεν χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια ισχύος της σχετικής Παραγγελίας Εργασίας.
- Εάν παραγγείλατε έναν τύπο υπηρεσίας και επιθυμείτε να τον ανταλλάξετε με κάποιον άλλο τύπο, μπορείτε να εφαρμόσετε ισότιμη αξία σε μια εναλλακτική υπηρεσία, στις περιοχές όπου διατίθενται και κατόπιν συμφωνίας με τον SDM σας.
- Ο προγραμματισμός των υπηρεσιών εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων και των εργαστηρίων και ενδέχεται να ακυρωθεί, εάν δεν πληρούνται τα ελάχιστα επίπεδα εγγραφών.
- Μπορούμε να αποκτήσουμε πρόσβαση στο σύστημά σας μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης για την ανάλυση προβλημάτων κατόπιν αίτησής σας. Το προσωπικό μας θα έχει πρόσβαση μόνο στα συστήματα που έχουν εξουσιοδοτηθεί από εσάς. Για να χρησιμοποιηθεί η βοήθεια απομακρυσμένης σύνδεσης, πρέπει να μας παρέχετε την κατάλληλη πρόσβαση και τον απαραίτητο εξοπλισμό.
- Εάν ζητήσετε την ακύρωση μιας προηγουμένως προγραμματισμένης υπηρεσίας, η Microsoft μπορεί να επιλέξει να αφαιρέσει ένα ποσό ως αμοιβή ακύρωσης που θα ανέρχεται έως το 100 τοις εκατό της τιμής της υπηρεσίας, εάν η ακύρωση ή ο επαναπρογραμματισμός πραγματοποιήθηκε με κοινοποίηση που δόθηκε λιγότερες από 14 ημέρες πριν από την πρώτη ημέρα της παροχής.
- Όταν προσθέτετε επιπλέον υπηρεσίες στο πακέτο υποστήριξης που διαθέτετε μέσω αγοράς, και μετατροπής περιστατικών Πλεονεκτημάτων Εξασφάλισης Αναβάθμισης Λογισμικού, ενδέχεται να απαιτήσουμε να συμπεριλάβετε ένα αντίστοιχο επίπεδο διαχείρισης παροχής υπηρεσιών με στόχο τη διευκόλυνση της παροχής.
- Τα περιστατικά Πλεονεκτημάτων Εξασφάλισης Αναβάθμισης Λογισμικού μπορούν να μετατραπούν μόνο σε ώρες Υποστήριξης Επίλυσης Προβλημάτων ή σε Υποστήριξη Τρίτου Επιπέδου. Ενδέχεται να είναι διαθέσιμες επιπλέον υπηρεσίες στην περιοχή σας. Επικοινωνήστε με τον SDM σας για λεπτομέρειες.
- Οι υπηρεσίες υποστήριξης περιορίζονται σε συμβουλές και καθοδήγηση οι οποίες σχετίζονται με τον κώδικα που ανήκει σε εσάς ή στη Microsoft.
- Συμφωνείτε ότι μας παρέχετε πρόσβαση σε κώδικα ο οποίος δεν ανήκει στη Microsoft μόνο σε περίπτωση που ο εν λόγω κώδικας σας ανήκει.
- Η υποστήριξη δεν παρέχει κώδικα οποιουδήποτε είδους, εκτός από δείγμα κώδικα.

Ενδέχεται να ορίζονται επιπλέον προαπαιτούμενα και παραδοχές στα συναφή Παραρτήματα.

### 3.7 Οι δικές σας υποχρεώσεις

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

- Μπορείτε να καθορίσετε κατονομασμένους συνδέσμους στην Παραγγελία Εργασίας σας, ένας από τους οποίους θα είναι γνωστός ως Υπεύθυνος Υποστήριξης Πελάτη (CSM). Ο CSM ευθύνεται για την καθοδήγηση της ομάδας σας και για τη διαχείριση όλων των δραστηριοτήτων υποστήριξης και των εσωτερικών διαδικασιών σας για την υποβολή

αιτήσεων υπηρεσιών υποστήριξης σε εμάς. Σε κάθε σύνδεσμο παρέχεται ένας μεμονωμένος αριθμός λογαριασμού για πρόσβαση στην τοποθεσία web Premier Online της Microsoft, υποβολή ζητημάτων υποστήριξης και πρόσβαση στην ομάδα παροχής υπηρεσιών της Microsoft. Εκτός από τους καθορισμένους συνδέσμους, μπορείτε επίσης να προσδιορίσετε δύο τύπους συνδέσμων ομάδας ως εξής:

- Ένας τύπος συνδέσμου λαμβάνει ένα αναγνωριστικό κοινόχρηστου λογαριασμού (shared account ID) το οποίο παρέχει πρόσβαση στην τοποθεσία web Premier Online της Microsoft για πληροφορίες και τη δυνατότητα υποβολής αιτήσεων υποστήριξης.
  - Ένας τύπος συνδέσμου λαμβάνει ένα αναγνωριστικό κοινόχρηστου λογαριασμού (shared account ID) το οποίο παρέχει πρόσβαση στην τοποθεσία web Premier Online της Microsoft μόνο για περιεχόμενο πληροφοριών.
- Συμφωνείτε να συνεργαστείτε μαζί μας για το σχεδιασμό της χρήσης των υπηρεσιών βάσει του επιπέδου υπηρεσιών που έχετε αγοράσει.
  - Υποβάλλετε αιτήσεις για προληπτικές υπηρεσίες μαζί με τυχόν απαραίτητα/ισχύοντα δεδομένα το αργότερο έως 60 ημέρες πριν από την ημερομηνία λήξης της σχετικής Παραγγελίας Εργασίας.
  - Συμφωνείτε, όποτε αυτό είναι δυνατό, να απαντάτε σε έρευνες ικανοποίησης πελατών που ενδέχεται να σας παρέχουμε κατά καιρούς σχετικά με τις υπηρεσίες.
  - Συμφωνείτε να παρέχετε στην ομάδα παροχής υπηρεσιών μας (η οποία είναι υποχρεωμένη να βρίσκεται επιτόπου) εύλογη πρόσβαση μέσω τηλεφώνου και Internet υψηλής ταχύτητας, καθώς και πρόσβαση στα εσωτερικά συστήματα και τα διαγνωστικά εργαλεία σας.
  - Είστε υπεύθυνοι για τυχόν μετακινήσεις και δαπάνες που πραγματοποιούνται από τους υπαλλήλους ή τους εργολάβους σας.

## 4 Αλλαγές στο έγγραφο

Οι ουσιαστικές προσθήκες, τροποποιήσεις και διαγραφές που έχουν πραγματοποιηθεί στην παρούσα έκδοση είναι οι εξής:

### Ιανουάριος 2015

Προσθήκες:

- 3.5: Λύσεις που Εστιάζουν σε Συνεργάτες

Τροποποιήσεις:

- 3.4: Προσαρμοσμένη Υποστήριξη

Διαγραφές:

- 3.6: Περιστατικά Τεχνικής Υποστήριξης MSDN διαθέσιμα ως δυνητική προέλευση μεταβίβασης

### Σεπτέμβριος 2014

Προσθήκες:

- 2.3.2: Μονάδες
  - Ενεργοποίηση Μετακινούμενου Εργατικού Δυναμικού
  - Εκσυγχρονισμός Κέντρου Δεδομένων
  - Εκσυγχρονισμός Πλατφόρμας Δεδομένων
- 2.4: Πληροφορίες σχετικά με επιτόπιες επισκέψεις
- 3.1: Προσθήκη Πακέτων που Εστιάζουν σε Προγραμματιστές
- 3.2.1: Ταχύ πακέτο
- 3.3.1: Ταχεία Ένταξη ως υπηρεσία Λειτουργίας
- 3.3.2: Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών Με Δυνατότητες Internet
- 3.3.3: Υποστήριξη Επίλυσης Προβλημάτων ανάλογα με τις ανάγκες για υπηρεσίες online

Τροποποιήσεις:

- 2.0: Ο Αρχιτέκτονας Enterprise μετονομάστηκε σε Αρχιτέκτονα Microsoft
- 2.3.2: Ενημερώσεις στις περιγραφές των μονάδων
- 3.3.1: Συνδυασμός υπηρεσιών Βελτίωσης και Σταθεροποίησης Διαδικασιών σε υπηρεσίες Λειτουργίας
- 3.3.1: Ενημέρωση προσαρμοσμένων προληπτικών υπηρεσιών για χρήση υπηρεσιών λειτουργίας
- 3.3.2: Ο Έλεγχος Ωριμότητας Προληπτικών Υπηρεσιών άλλαξε σε Αρχική Αξιολόγηση
- 3.4.4: Τροποποιήσεις στον ορισμό της Απόλυτης υποστήριξης Premier

- 3.6: Προσθήκη όρων πηγαίου κώδικα στους Επιπλέον Όρους και Προϋποθέσεις.
- 3.6: Περιστατικά Τεχνικής Υποστήριξης MSDN διαθέσιμα ως δυνητική προέλευση μεταβίβασης

**Διαγραφές:**

- 3.2.2: Υποστήριξη Premier για Azure (περιλαμβάνεται πλέον στον SDM Με Δυνατότητες Internet)
- 3.4.4: Η Υποστήριξη Premier για Προγραμματιστές ορίζεται πλέον ως πακέτο υπηρεσιών
- 3.5.2: Άμεση Ανταπόκριση Premier Azure

**Ιούλιος 2014****Προσθήκες:**

- 3.3.1: Αξιολόγηση Κινδύνων και Εύρυθμης Λειτουργίας ως Υπηρεσία Plus
- 3.3.1: Αξιολόγηση Εκτός Σύνδεσης

**Τροποποιήσεις:**

- 3.2.1: Ο ορισμός του Βασικού Premier ενημερώθηκε ώστε να προστεθεί το πρόθημα «Έως» στη φράση «20 ώρες για Υποστήριξη Επίλυσης Προβλημάτων»
- 3.3.1: Η Προληπτική Εποπτεία μετακινήθηκε από τις υπηρεσίες Αξιολόγησης στις υπηρεσίες βελτίωσης Διαδικασιών (πάντα στο πλαίσιο της Ενότητας 3.3.1)
- 3.3.2: Ο ορισμός της διαχείρισης παροχής υπηρεσιών επεκτάθηκε ώστε να περιλαμβάνει τη φράση «ή Υπεύθυνος Λογαριασμού Υποστήριξης (SAM)».
- 3.4.2: Τα προαπαιτούμενα και οι υποθέσεις της Προσαρμοσμένης Υποστήριξης ενημερώθηκαν ώστε να περιλαμβάνουν πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την απαίτηση παροχής και ενημέρωσης ενός σχεδίου μετεγκατάστασης «Για τη μετάβασή σας σε ένα επίπεδο υποστηριζόμενου προϊόντος, απαιτείται η παροχή και η συντήρηση ενός σχεδίου μετεγκατάστασης (στο οποίο εμφανίζονται ημερομηνίες, αριθμός συσκευών και κύρια ορόσημα) από μέρους σας»
- 3.5.2: Η «Υποστήριξη Premier για Windows Azure» μετονομάστηκε σε «Υποστήριξη Premier για Azure», ενώ καταργήθηκε η λίστα παραδειγμάτων προϊόντων που περιλαμβάνονται στην «οικογένεια προγραμμάτων ανάπτυξης βάσει cloud»
- 3.6: Η φράση «Ο προγραμματισμός των υπηρεσιών εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων» επεκτάθηκε ώστε να περιλαμβάνει τη φράση «και των εργαστηρίων και ενδέχεται να ακυρωθεί, εάν δεν πληρούνται τα ελάχιστα επίπεδα εγγραφών.»
- 3.6: Η περίοδος ακύρωσης τροποποιήθηκε από περίοδο κοινοποίησης 30 ημερών (εκτός των Ηνωμένων Πολιτειών) σε 14 ημέρες

**Διαγραφές:**

- Υπηρεσίες Εκτέλεσης Αποκατάστασης (προηγούμενη αναφορά στην Ενότητα 3.3.1)

### **Οκτώβριος 2013**

Τροποποιήσεις:

- 2.3.2: Ο Χάρτης Αξίας Σύμβασης Enterprise μετονομάστηκε σε Χάρτη Αξίας Τεχνολογίας

Διαγραφές:

- Φόρουμ Στρατηγικής Enterprise (προηγούμενες αναφορές στην Ενότητα 2.21 και στην Ενότητα 2.31)
- Ενημερώσεις Στρατηγικής (προηγούμενες αναφορές στην Ενότητα 2.21 και στην Ενότητα 2.31)

© 2013 Microsoft Corporation. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος. Απαγορεύεται αυστηρά κάθε χρήση ή διανομή αυτών των υλικών χωρίς τη ρητή εξουσιοδότηση της Microsoft Corp.

Η Microsoft και τα 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.