

Microsoft 统一企业支持服务说明 (USSD)

2024 年 1 月

目录

1 关于本文档	3
2 支持服务	4
2.1 购买方法	4
2.2 服务说明	5
主动式服务	5
计划服务	5
响应式服务	9
服务交付管理	11
2.3 增强型服务和解决方案	12
增强型指定工程	13
统一增强响应	15
快速响应	16
Azure 事件管理	17
Office 365 工程团队直通	19
开发人员支持	19
GitHub 工程团队直通	19
关键任务支持	19
Azure 工程团队直通	19
Microsoft 网络安全事件响应	22
2.4 多国家/地区支持	22
多国家/地区支持服务概览	22
购买方法	22
多国家/地区支持的附加条款和条件	23
2.5 附加条款和条件	24
2.6 您的责任	25

1 关于本文档

Microsoft 统一企业支持服务说明为您提供可从 Microsoft 购买的支持服务的相关信息。

请熟悉您购买的服务的说明，包括所有前提条件、免责声明、限制以及您的责任。您购买的服务会在您的企业服务工作订单（工作订单）或引用和包含本文档的其他适用服务说明中列出。

本文档中列出的服务，并不是都可以在全球范围内提供。有关您所在地有哪些服务可供购买的详细信息，请联系您的 Microsoft 服务代表。所提供的服务可能会发生变化。

2 支持服务

Microsoft 统一企业支持服务（以下简称“支持服务”）是一套全面的企业支持服务，有助于加速您在云计算方面的建设步伐，优化您的 IT 解决方案，并利用技术在 IT 生命周期的任何阶段发掘新的商业机遇。支持服务包括：

- 主动式服务，可帮助改进您的 IT 基础架构的运行状况和运营
- 促进计划和实施的服务交付管理
- 优先安排的全天候 (24x7) 问题解决服务，可提供快速响应以最大限度减少停机时间

2.1 购买方法

支持服务可作为基础包提供，附加服务以及增强型服务和解决方案可根据企业服务工作订单中列出的现有基础包协议购买，具体如下。

项目	说明
基础包	一个主动式服务、响应式服务和交付管理服务组合，可为您组织中使用的 Microsoft 产品和/或在线服务提供支持。您的基础包的一部分包括灵活额度*，用于在您的基础包中增加主动式服务（标有“+”）、增强型服务和解决方案服务及/或自定义主动式服务。在本节中，包含基础包的服务通过“✓”表示。
附加服务	我们提供附加支持服务，包括主动式服务，您可在工作订单有效期内将其添加到您的基础包中。在本节中，这些附加服务以“+”表示。
增强型服务和解决方案	我们提供涵盖特定的 Microsoft 产品或客户 IT 系统的支持服务，您可在工作订单有效期内将其添加到您的支持基础包中。在本节中，这些附加服务也以“+”表示。
多国家/地区支持	多国家/地区支持在多个支持位置为您提供支持，详见工作订单。

*灵活额度是您的基础包定价的灵活部分，可在购买服务时用于购买主动式服务、增强型服务和解决方案、主动信用积分或自定义主动式服务。您的 Microsoft 代表将提供您的基础包定价中可作为灵活额度使用的部分。以下是分配您的灵活额度的条件：

- 高达 20% 或 50,000 美元（以两者中较高者为准）的分配灵活额度可用于购买主动信用积分或自定义主动式服务。
- 灵活额度按年度分配，任何使用灵活额度的服务必须在适用的年度期限内使用。
- 灵活额度不得用于本文所定义的服务交付管理服务。
- 如果您向灵活额度订购了一种服务但希望将其换成另一种服务，您可以申请将这些等值金额换成您的服务交付资源同意且可以提供的其他服务。
- 所有可用的灵活额度必须在合同执行前分配完毕，否则将被没收。

2.2 服务说明

本节介绍您的支持服务包中的组成项目。此外，本节还列出可添加到您的基础包或在协议有效期内添加的服务。

主动式服务

主动式服务有助于防止您的 Microsoft 环境出现问题。其时间安排合理，可帮助确保在相应工作订单有效期内的资源可用性与传递。以下主动式服务按下述方式提供，或在您的工作订单中详细说明。现场交付可能不适用所有服务并可能仅在部分地区提供。除非另行书面商定并缴纳额外费用或明确以现场服务的形式出售，否则将为远程交付。

计划服务

计划服务会对您当前的基础架构、数据、应用程序和安全环境进行评估和审查，从而根据您的期望的成果帮助计划修正措施、升级、迁移、部署或实施解决方案。

计划服务类型	规划
概念验证	+
架构服务	+

+ - 可购买的附加服务

概念验证： 用于提供证明的合约，使客户可以评估所提议的技术解决方案的可行性。证明的形式可以是有效的原型、文档和设计，但通常不会是生产就绪型可交付成果。

架构服务： 由 Microsoft 专家主持的一系列讨论组成的合约。我们的专家将与客户合作，将业务需求转化为定制的解决方案架构，从而加速部署的成功。这些讨论可能涉及评估技术要求、检查现有架构设计以及就解决方案架构最佳实践提供经验丰富的技术见解。此过程旨在创建符合给定目标的技术解决方案设计，并作为生产部署阶段的重要参考文档。

实施服务

实施服务会提供技术和项目管理专业知识，进而加快 Microsoft 技术解决方案的设计、部署、迁移、升级和实施。

实施服务类型	规划
加盟服务	+

+ - 可购买的附加服务。

加盟服务： 直接和 Microsoft 资源一同提供部署、迁移、升级或功能开发协助。这可能包括使用 Microsoft 产品协助计划和验证概念验证或生产工作负荷。

维护服务

维护服务有助于防止您的 Microsoft 环境出现问题，并且通常安排在服务交付之前，以帮助确保资源可用性。

维护服务类型	规划
按需评估	✓
评估计划	+
脱机评估	+
主动监控	+
主动运营计划 (POP)	+
风险和运行状况评估计划即服务（简称“RAP 即服务”）	+

✓ - 包括在您的基础包中。

+- 可购买的附加服务。

按需评估：访问自助式在线自动评估平台，以使用日志分析来分析和评估您的 Microsoft 技术实施。按需评估仅对有限的技术进行评估。需要拥有足够流量上限的有效 Azure 服务，才能使用此按需评估服务。Microsoft 可能提供协助，以完成初始服务设置。结合使用按需评估，并另行收费，现场 Microsoft 资源（最多两天）或远程 Microsoft 资源（最多一天）可帮助分析数据并根据您的服务协议对修复建议进行优先级排序。现场评估可能仅在部分地区提供。

评估计划：根据 Microsoft 建议的做法，对您的 Microsoft 技术的设计、技术实施、运营或变更管理进行评估。在评估结束时，Microsoft 资源会直接与您合作，对潜在问题进行修正并提供针对您的环境的技术评估报告，其中可能包含一份修正计划。

脱机评估：利用远程收集的数据或 Microsoft 资源在您所在地收集的数据，对您的 Microsoft 技术实施情况进行的自动评估。收集的数据由 Microsoft 使用内部部署工具进行分析，我们会为您提供分析结果报告和修正建议。

主动监控：交付技术运营监控工具和您的服务器事件管理流程的优化建议。此服务可帮助您创建事件列表、执行主要事件审查，并设计一支可持久维持的工程团队。

主动运营计划 (POP)：根据 Microsoft 建议的做法，与您的员工一起审查计划、设计、实施或运营流程。此审查由 Microsoft 资源在现场或远程完成。

风险和运行状况评估计划即服务（简称“RAP 即服务”）：利用远程收集的数据，对您的 Microsoft 技术实施情况进行的自动评估。收集的数据由 Microsoft 进行分析，以创建包含修正建议在内的分析结果报告。此服务可选择现场或远程交付。

优化服务

优化服务旨在以最佳方式利用客户的技术投资。这些服务可能包括云服务远程管理、优化最终用户对 Microsoft 产品功能的采用，以及确保提供强大的安全性和身份识别服务。

优化服务类型	规划
采用服务	+
专注于开发的服务	+
IT 服务管理	+
安全服务	+

+ - 可购买的附加服务。

采用服务：采用支持服务提供了一套服务，帮助您评估您的组织对 Microsoft 技术购买的相关变更进行修改、监控和优化的能力。这包括就制定和执行人员变更采用策略方面提供支持。客户可获取专业技术和知识资源，以及相关的 Microsoft 建议做法来支持其采用计划。

专注于开发的服务：可协助您的员工通过 Microsoft 技术构建、部署和支持应用程序的服务。

面向开发人员的服务见解：针对您的应用程序开发实践的年度评估，可帮助客户通过推荐的实践指导在 Microsoft 平台上开发应用程序和解决方案。

开发支持协助：帮助在 Microsoft 平台上创建和开发集成 Microsoft 技术的应用程序，专注于 Microsoft 开发工具和技术，并作为工作订单中列出的小时数出售。

IT 服务管理：一套旨在帮助您使用现代服务管理方法升级旧有 IT 环境的服务，现代服务管理方法可以推动创新、提高灵活性、改善质量并降低运营成本。现代 IT 服务管理服务可通过远程或现场咨询会议或研讨会提供，在将应用程序或服务迁移至云时，它可以帮助确保您的监控、事件管理或服务支持流程得到优化，使您可以管理基于云的服务的各项动态。IT 服务管理服务可以是自定义的支持服务计划的一部分，需要额外付费购买，工作订单列出的附录中可能会有详细规定。

安全服务：Microsoft 安全解决方案组合包括四个关注领域：云安全与身份、移动性、增强信息保护和基础架构。安全服务可帮助客户了解如何保护和创新其 IT 基础架构、应用程序和数据，使之免受内部和外部的威胁。安全服务可以是自定义的支持服务计划的一部分，需要额外付费购买，工作订单列出的附录中可能会有详细规定。

培训服务

培训服务通过现场、在线或按需指示提供有助于提升您支持人员技术水平和操作技能的培训。

培训服务类型	规划
按需培训	✓
网络广播	✓
专题座谈	+

培训服务类型	规划
研讨会	+

✓ - 包括在您的基础包中。

+ - 可购买的附加服务。

按需培训：访问 Microsoft 开发的研讨会资料库数字平台中的一系列在线培训材料和在线实验。

网络广播：参加由 Microsoft 主持的涉及各种支持和 Microsoft 技术主题的现场培训会议，远程在线提供。

专题座谈：简短的交互式服务，通常是为期一天的会议，涵盖以讲座和演示形式提供的产品与支持主题，且由 Microsoft 资源当面或在线交付。

研讨会：高级别的技术培训会议，涉及多种多样的支持和 Microsoft 技术主题，由 Microsoft 资源当面或在线交付。根据您工作订单中的规定，研讨会可以基于每个与会者购买，也可以作为您组织的专用交付内容。未经 Microsoft 明确书面批准，任何人不得记录研讨会内容。

其他主动式服务

其他主动式服务的类型	规划
自定义主动式服务（维护、优化和培训服务）	+
支持技术顾问	+
指定工程	+

+ - 可购买的附加服务。

自定义主动式服务：与 Microsoft 人员签订的在客户的指导下通过当面或在线方式交付服务的限定范围合约（本文档没有另行介绍）。这些合约包括维护、优化和培训服务类型。

支持技术顾问 (STA)：提供技术评估以支持客户业务目标的定制服务，包括但不限于 Microsoft 资源提供的工作负载优化、采用或可支持性。该服务可能包括针对客户环境和业务目标的计划和技术指导。

指定工程 (DE)：基于 Microsoft 推荐的实践和原则、经精心策划并以结果为导向的解决方案，最大限度提高 Microsoft 技术投资的价值。首席技术专家将在整个合约过程中与您的团队密切合作，并在需要时咨询其他 Microsoft 专家，提供适合您的环境的技术指导，以帮助部署和 / 或优化您的 Microsoft 解决方案。这些合约包含针对特定结果的内置预定义主动式服务，所涉服务范围涵盖从评估和规划到技能提升和设计，再到配置和实施的服务。

服务特定的前提条件和限制

- 您必须拥有当前有效的 Microsoft 统一支持服务协议，才能支持您的 DE 服务。如果您的 Microsoft 统一支持服务协议过期或终止，则您的 DE 服务将在同一日期终止。
- DE 服务在正常工作时间（当地标准时间 09:00 到 17:30，节假日和周末除外）提供。
- DE 服务支持您所选择的且列在工作订单中的特定 Microsoft 产品和技术。

- 将您的工作订单中的指定支持地点中的某个单一支持地点交付 DE 服务。
- 除非事先以书面形式另行商定，否则 DE 服务为远程交付。如果双方均同意进行现场访问，但未预先付费，则我们将向您收取合理的差旅费用和开支费用。

其他主动式服务	规划
主动信用积分	+

主动信用积分： 您的工作订单上以信用积分表示的可兑换服务的价值。主动信用积分可按您的 Microsoft 服务代表提供的现行比率，用于兑换或应用于一项或多项指定的附加服务，如本文中所述。在选择可用的附加服务后，我们将把该服务价值从您的信用余额中扣除，四舍五入至最近的单位。

响应式服务

响应式服务有助于解决您的 Microsoft 环境中出现的问题，该服务通常按需使用。以下响应式服务按需针对当前受支持的 Microsoft 产品和在线服务提供，除非您的工作订单另有说明。所有响应式支持均以远程方式交付。

响应式服务类型	
咨询支持	✓
问题解决支持	✓
响应式支持管理	✓
根本原因分析	+
响应式支持管理附加服务	+

✓ - 包括在基础包中。

+ - 可购买的附加服务。

咨询支持： 面向 IT 专业人员的针对短期（限定为六小时或更短）内且意外发生的问题的电话支持。咨询支持可包括建议、指导和知识转移，旨在帮助您以合适的方式部署和实施 Microsoft 技术，避免出现常见的支持问题并减少可能发生的系统中断情况。架构、解决方案开发和自定义场景不在这些咨询服务的范围之内。

问题解决支持： 此服务旨在协助解决在使用 Microsoft 产品时遇到的具有特定症状的问题，包括解决特定问题、处理错误消息或排除使 Microsoft 产品无法实现拟定用途的功能问题。事件可通过电话方式启动，也可通过 Web 提交。适用在线服务门户未涉及的服务和产品支持请求在 Microsoft 服务在线门户中进行管理。

严重程度定义和 Microsoft 预计的初始响应时间详见下面的事件响应表。“首次电话响应”一词被定义为通过电话或电子邮件进行的初始非自动联系。

根据您的请求，我们可能与第三方技术供应商合作，帮助您解决复杂的多供应商产品互操作性问题，但是，应由第三方负责对其产品提供支持。

事件的严重程度将决定 Microsoft 内部的响应级别、预计的初始响应时间和您的责任。您应负责告知我们事件对贵组织的业务影响，并与我们协商，以便 Microsoft 指定相应的严重程度。如果出于业务影响，您需要更改严重程度，则您可以在事件持续期间请求更改。

严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重程度 1</p> <p>关键业务系统关闭： 业务面临风险。关键的应用程序或解决方案完全受损。 需要立即照管</p>	<p>Azure 组件¹ - 15 分钟或更短时间内首次电话响应</p> <p>所有其他产品和服务 - 一小时或更短时间内首次电话响应</p> <p>指派紧急状况资源²</p> <p>全天候 (24x7) 持续采取措施³</p> <p>在 Microsoft 内部快速上报给产品团队</p> <p>我们的高级管理人员通知，根据请求提供</p>	<p>您的高级管理人员通知，按我们的请求提供</p> <p>分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施³</p> <p>快速访问和响应</p> <p>通过电话或网络提交</p>
<p>严重程度 A</p> <p>关键业务系统降级： 严重受损或服务降级 需要在一小时内着手解决</p>	<p>一小时或更短时间内首次电话响应</p> <p>紧急状况监督²</p> <p>全天候 (24x7) 持续采取措施²</p>	<p>分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施³</p> <p>快速访问和响应</p> <p>通过电话或网络提交</p>
<p>严重程度 B</p> <p>中度业务影响： 中度受损或服务降级，但工作尚可在受到影响的情况下正常继续 需要在两小时的工作时间⁴内着手解决</p>	<p>两小时或更短时间内首次电话响应</p> <p>仅在工作时间采取措施⁴</p>	<p>分配适当资源以便与 Microsoft 的措施保持一致</p> <p>在四小时的工作时间内从变更控制机构进行访问和响应</p> <p>通过电话或网络提交</p>
<p>严重程度 C</p> <p>轻微业务影响： 基本上可正常工作，服务稍有或没有影响 需要在四小时的工作时间⁴内着手解决</p>	<p>四小时或更短时间内首次电话响应</p> <p>仅在工作时间采取措施⁴</p>	<p>关于事件所有者的准确联系信息</p> <p>在 24 小时内响应</p> <p>通过电话或网络提交</p>

¹ Azure 组件的所列响应时间不包括 Azure StorSimple、GitHub AE、Azure 通信服务或计费订阅管理。

² 紧急情况资源负责通过案例研究、呈报、资源获取和协调，帮助快速解决问题。

³ 如果您无法提供适当资源或响应以使我们继续解决问题，我们可能需要降低严重程度级别。

⁴ “工作时间”通常是指当地标准时间 09:00 到 17:30，节假日和周末除外。在您所在的国家/地区，工作时间可能会略有不同。

响应式支持管理： 响应式支持管理可用于监督支持事件，以促进及时解决问题并提高支持服务的质量。服务交付管理可用于所有支持请求的响应式支持管理。

根据上文的事件响应表格，对于严重程度为 B 和 C 的事件，该服务按客户请求在营业时间向 Microsoft 资源提供，这些资源还可以在收到请求时提供有关上报的最新动态。对于严重程度为 1 和 A 的事件，将发起并自动执行增强的上报流程。指派的 Microsoft 资源将负责通过为您提供状态更新和行动计划来确保持续的技术进步。

对于非营业时间的扩展涵盖范围，您可以购买额外的响应式支持管理小时数。

根本原因分析： 当我们在事件结束前收到明确请求时，我们会对单个事件或一系列相关问题进行结构化的潜在原因分析。您将负责配合 Microsoft 团队提供日志文件、网络跟踪等材料或其他诊断输出内容。根本原因分析仅适用于某些 Microsoft 技术，且可能会产生额外费用。

响应式支持管理附加服务： 您可以选择购买额外的小时数以提供响应式支持管理。这些资源可远程提供服务，也可在书面约定的时区的营业时间内提供服务。此服务以英文提供，如果可用，可能以您使用的语言提供。此服务受 Microsoft 资源可用性的限制。

服务交付管理

服务交付管理 (SDM) 包含在您的支持服务中（除非本文或您的工作订单另有说明）。附加的交付管理服务可在购买附加服务或增强型服务和解决方案时添加。

SDM 服务以数字方式提供，并由指定的客户成功帐户管理员负责。此指定资源可远程或在您所在地现场完成协调和启动。

服务交付管理范围

提供以下 SDM 服务：

服务交付管理服务类型	规划
客户组织启用	✓
Microsoft 产品、服务和安全更新指南	✓
计划发展与管理	✓
统一企业支持加盟	✓
云成功计划	+
云解决方案架构师开发人员支持人员	✓ ¹

服务交付管理服务类型	规划
管理层关系管理	✓
服务交付管理附加	+
现场服务交付管理	+

✓ - 包括在基础包中。

+- 可购买的附加服务。

✓¹ - Microsoft 可能提供的额外服务。

客户组织启用： 向您指定的支持服务管理员提供有关如何管理统一支持服务使用情况的指导和信息，并为您准备使用统一支持数字和响应式服务做好准备。

Microsoft 产品、服务和安全更新指南： 与您分享有关即将发布的重要产品和服务功能及更改的信息，以及 Microsoft 技术的安全公告。

计划发展与管理： 旨在计划、提议和管理整个组织的支持计划服务的活动，以帮助您通过投资 Microsoft 技术和服 务获得更大价值。Microsoft 可能推荐各种旨在帮助您实现关键业务和技术成果的服务，利用包括在基础包支持中的功能以及您可能购买的附加服务。

统一支持加盟： 支持您启动统一支持的活动，包括在线支持门户中的自助服务功能的引入和推广，目标是确保及时使用您的统一支持服务。

云成功计划： 包括规划和交付服务，以帮助您实现特定的云结果，使您能够加速 Microsoft 云技术的实施、采用并实现价值。

云解决方案架构师开发人员支持人员： 专注于开发的 Microsoft 支持资源，通过提供战略建议和指导，加速创新及推动整个软件开发生命周期的效率。Microsoft 将在条件允许的情况下分配这些有限资源。

管理层关系管理： 确保 Microsoft 支持团队与您的组织的战略重点保持一致并与关键业务和技术决策者合作的一系列活动。

服务交付管理附加服务： 您可以选择购买额外的自定义 SDM 资源以在预定的工作范围内提供服务交付管理服务，本文不会对此进行明确的详细说明。此服务还受 Microsoft 资源可用性的限制。这些资源可远程或在您所在地现场提供服务。如果在现场交付，将适用以下限制。

现场服务交付管理： 您可请求您的客户成功帐户管理员进行现场访问，每次访问可能需要额外收费。此服务受 Microsoft 资源可用性的限制。

2.3 增强型服务和解决方案

除作为基础包的一部分或作为附加服务提供的服务外，还可以购买以下可选的增强型服务和解决方案。增强型服务和解决方案可通过额外付费购买获得，工作订单中列出的附录中可能有详细规定。

服务	规划
增强型指定工程	+
统一增强响应	+
快速响应	+

服务	规划
Azure 事件管理	+
O365 工程团队直通	+
开发人员支持	+ ¹
GitHub 工程团队直通	+
关键任务支持	+
Azure 工程团队直通	+
Microsoft 网络安全事件响应	+

+ - 可购买的附加服务。

+¹ - 有最大购买数量限制的附加服务。

增强型指定工程

增强型指定工程 (EDE): 一项与具有复杂情景的客户进行深入和持续的技术合作的自定义服务。该服务旨在通过提供指定的工程师来满足客户的需求和结果，工程师将深入了解客户的环境或解决方案，并支持客户的业务目标，包括但不限于工作负载优化、采用或可支持性。EDE 服务可作为预定义服务购买，也可作为数个自定义小时数购买，可用于交付范围内的主动式服务。

当作为小时数购买时，如果 EDE 服务小时数已使用和交付，则该小时数将从您的总购买小时数中扣除。

预定义 EDE 服务专为您的环境而定制，可帮助您实现预期成果。这些服务包括所需的预定义内置主动式服务。

EDE 服务的关注领域：

- 帮助您持续深入了解您当前和未来的业务需求以及信息技术环境的配置，以便优化性能。
- 记录并与您分享与支持服务相关的可交付结果的使用建议（例如可支持性审核、运行状况检查、研讨会和风险评估计划）
- 帮助您的部署和运行活动与计划和当前的 Microsoft 技术实施保持一致。
- 增强您的 IT 员工的技术和操作技能。
- 制定并实施战略，以防出现未来事件并帮助提升您购买的 Microsoft 技术的系统可用性。
- 帮助确定出现重复事件的根本原因，并提供相关建议以避免指定 Microsoft 技术受到进一步影响

无论 EDE 通过何种方式购买，在启动会议上，资源都将根据双方签署的协议来分配、优先级设定和指派，并作为您的服务交付计划的一部分记录在案。多国客户必须在服务交付规划之前将 EDE 分配到签约地点。

服务特定的前提条件和限制

- 您必须拥有当前有效的 Microsoft 统一支持服务协议，才能支持您的 EDE 服务。如果您的 Microsoft 统一支持服务协议过期或终止，则您的 EDE 服务将在同一日期终止。
- EDE 服务在正常工作时间（当地标准时间 09:00 到 17:30，节假日和周末除外）提供。

- EDE 服务支持您所选择的且列在工作订单中的特定 Microsoft 产品和技术。
- 将您的工作订单中的指定支持地点中的某个单一支持地点交付 EDE 服务。
- 除非事先以书面形式另行商定，否则 EDE 服务为远程交付。如果双方均同意进行现场访问，但未预先付费，则我们将向您收取合理的差旅费用和开支费用。

响应式增强型指定工程 (REDE)：深入和持续的技术合作，侧重于加速解决与您所选择的并在工作订单中提到的特定 Microsoft 产品和在线服务一致的响应式支持事件。REDE 服务将由一名指定工程师提供，该工程师将深入了解您在您所在环境中使用 Microsoft 产品和在线服务的情况。如果 REDE 服务小时数已使用和交付，该小时数将从您的总购买小时数中扣除。

REDE 服务的关注领域：

- 召开初次会议，讨论工作重点和建议。此次会议的结果将记录在您的服务交付计划中。
- 参与解决严重程度为 1 和 A 的支持事件。
- 应您的要求，参与解决其他严重程度的支持事件。
- 与服务交付管理和响应式支持管理资源以及参与支持事件活动的任何其他 Microsoft 资源协作，促进高效和有效地解决响应式支持事件，并为预防未来事件进行规划。
- **响应式服务**
 - 深入了解并跟进您在您所在环境中使用我们的产品和在线服务的情况，并将这些信息纳入与解决支持事件相关的活动中。
 - 向 Microsoft 技术支持工程师提供有关在您所在环境中使用我们的产品和在线服务的情况信息。
 - 提供高级故障排除和调试专业知识，以促进快速解决支持事件。
 - 如适用于所牵涉的 Microsoft 产品和在线服务，我们将对关键业务影响事件进行根本原因分析，并就将来如何缓解类似问题提供建议。
 - 此外，REDE 工程师可能会根据需要请其他技术资源加入。
- **主动式服务**
 - 记录并与您分享与主动式支持服务相关的使用建议（例如可支持性审核、运行状况检查、研讨会和风险评估计划），以发现增加正常运行时间并减少关键业务功能中断的机会。
 - 应您的要求，REDE 工程师可履行商定的主动式服务。

服务特定的前提条件和限制

- 您必须就 Microsoft 统一支持签订并保留一份协议，以便我们提供 REDE 服务。如果您的 Microsoft 统一支持服务协议过期或终止，则您的 REDE 服务将在同一日期终止。
- 除 Microsoft 技术解决资源外，REDE 工程师亦获指派负责解决支持事件。
- REDE 服务在正常工作时间（当地标准时间 09:00 到 17:30，节假日和周末除外）提供。
- 将在您的工作订单中确定的购买 REDE 服务的指定支持地点交付该等服务。
- 除非事先以书面形式另行商定，否则 REDE 服务为远程交付。如果双方均同意进行现场访问，但未预先付费，则我们将向您收取合理的差旅费用和开支费用。

- REDE 服务不会修改通过您有权享用的其他 Microsoft 支持产品 / 服务适用的响应式支持事件响应时间。

您的责任

要最大限度获取 REDE 服务的好处，您需要履行以下责任。如果您不能履行以下责任，则可能会导致服务延迟或可能影响我们履行服务的能力。

- 您将根据需要为 REDE 工程师提供情况介绍、培训、文档和其他通讯，以促进深入了解您在您所在环境中使用我们的产品和在线服务的情况。
- 您必须发起支持事件请求，并且必须与我们一起积极参与支持事件的诊断和解决。
- 您必须担当您所在环境的管理员。
- 您必须应要求提供故障排除信息（例如，调试和跟踪日志文件）。

统一增强响应

统一增强响应：统一增强响应 (UER) 为您的产品和云服务提供加速的响应式支持，为所有紧急情况事件（“紧急情况”）提供更快的路由，并为您分配增强事件管理团队的资源，以加强响应式事件管理。客户可购买统一增强响应，增补其统一企业基本支持协议，或在有效统一企业基本支持协议的期限内随时添加该服务。

要获得对您的 Microsoft 产品和云服务的 UER 支持，您必须通过电话或网络提交事件。如果在严重程度 1 或严重程度 A 中打开，您的问题支持请求将自动传送，响应时间增强，并将自动为您分配增强事件管理团队，以进行事件管理。

增强事件管理：对于所有严重程度 1 或严重程度 A 的问题解决支持请求，增强事件管理服务 7x24 小时全天候可用，全年无休。客户获分配一个指定的资源智库，其中的人员均了解客户的业务目标和环境。这些资源乃在技术解决资源基础上分配，负责监督所有紧急情况支持事件，以推动及时解决请求，并提供高质量的支持。可以通过 7x24 电子邮件直接联系指定给客户的增强事件管理团队资源，他们将通过为您提供经常性状态和上报最新进展以及行动计划来确保持续的技术进展。

对于任何严重程度 1 事件，增强事件管理团队的成员还将与客户、客户成功帐户管理员和您的客户团队的其他成员进行事件处理审查，旨在加强您的业务，并防止未来的中断和问题。在会议期间，增强事件管理团队将概述事件响应，包括成功和需要改进的领域，并与您的客户成功帐户管理员 (CSAM) 合作提出补救建议，以主动减少未来异常，并加强您的解决方案。

根本原因分析 (RCA) 仅适用于某些 Microsoft 技术，且可能会产生额外费用。RCA 并非统一增强响应中包含的服务，但您的 CSAM 或增强事件管理团队成员可能会在事件期间请求进行 RCA。增强事件管理团队的成员将在事件期间通知您是否可为受影响的 Microsoft 技术提供 RCA，执行 RCA 是否会产生额外费用，并将与您的 CSAM 一起启动 RCA（如可行且客户在事件关闭前明确要求）。您将负责配合 Microsoft 团队提供完成 RCA 所需的日志文件、网络跟踪等材料或其他诊断输出内容。

为了让您的增强事件管理团队对您的目标和环境有基本的了解，您必须根据要求提供文档，并在合同期限的前 60 天内参与入门活动。

这些资源将远程操作。增强事件管理服务以英文、中文和日文提供。在本服务中，不可能通过区域限制、公民资格要求或经过安全调查的交付资源提供增强事件管理服务。

UER 的响应式服务有助于解决您的 Microsoft 环境中出现的问题，该服务通常按需使用。响应式服务按需针对当前受支持的 Microsoft 产品和在线服务提供，除非您的工作订单另有说明。所有响应式支持均以远程方式交付。除了按需提供的响应式服务外，还包括响应式支持管理和交付管理的固定时数，供您的增

强事件管理团队和 CSAM 进行入门活动、与您的增强事件管理团队成员的季度会议和严重程度 1 事件后审查。如果您选择购买额外的时数，以便由您的增强事件管理团队和客户成功帐户管理员提供额外的响应式支持管理和交付管理，则可应要求并在 Microsoft 事先同意的情况下提供额外或更频繁的会议

如果客户有多国统一协议，只需要为所在国位置购买 UER。作为响应式增强解决方案，可向主机和主机以外的位置远程提供所有 UER 服务，但包含的服务交付管理时数除外，该时数将由主机分配，并由主机客户成功帐户管理员管理。

统一增强响应严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重程度 1</p> <p>关键业务系统关闭： 业务面临风险。关键的应用程序或解决方案完全受损。 需要立即照管</p>	<p>Azure 组件¹ - 15 分钟或更短时间内首次电话响应</p> <p>所有其他产品和服务 - 30 分钟或更短时间内首次电话响应</p> <p>自动分配高级事件经理²</p> <p>全天候 (24x7) 持续采取措施³</p> <p>在 Microsoft 内部快速上报给产品团队</p> <p>我们的高级管理人员通知，根据请求提供</p>	<p>您的高级管理人员通知，按我们的请求提供</p> <p>分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施³</p> <p>快速访问和响应</p> <p>通过电话或网络提交</p>
<p>严重程度 A</p> <p>关键业务系统降级： 严重受损或服务降级 需要在 30 分钟内着手解决</p>	<p>30 分钟或更短时间内首次电话响应</p> <p>自动分配高级事件经理²</p> <p>全天候 (24x7) 持续采取措施²</p>	<p>分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施³</p> <p>快速访问和响应</p> <p>通过电话或网络提交</p>

¹ 您 Azure 组件的所列响应时间不涵盖 US Gov Clouds Azure StorSimple、GitHub AE、A40、Azure 媒体服务、Azure Stack、Test base for M365、Microsoft Mesh 或 Universal Print。

² 增强事件管理资源负责通过案例研究、呈报、资源获取和协调，帮助快速解决问题。

³ 如果您无法提供适当资源或响应以使我们继续解决问题，我们可能需要降低严重程度级别。

快速响应

快速响应：通过根据请求将支持事件传送到技术专家并在云服务运营团队提供参与途径，快速响应可加快云服务的响应式支持的速度。

要获得适用于您的 Microsoft Azure 组件的快速响应服务，您必须通过相应的云服务门户提交事件。您的问题支持请求将直接发送至具有云服务专业知识的快速响应支持工程师。若发生需要标准产品支持专业人员提供资源协助解决的事件，快速响应团队全天候待命，主要负责解决相关事件。

对您的 Azure 组件而言，下表中所列的问题解决支持的响应时间将取代任何预期的基础包支持响应时间。快速响应不涵盖 Azure 媒体服务、Azure Stack、Azure StorSimple、GitHub AE、Universal Print、Test base for M365 或 Microsoft Mesh。

快速响应购买须受资源可用性的限制。请咨询您的客户成功帐户管理员，了解可用性详情。

快速响应严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重程度 1</p> <p>关键业务系统关闭：</p> <p>业务面临风险。关键应用程序或解决方案完全受损</p> <p>核心业务流程缺失，工作无法正常继续</p> <p>需要在 15 分钟内着手解决</p>	<p>15 分钟或更短时间内首次电话响应</p> <p>全天候 (24x7) 持续采取措施¹</p> <p>联系 Microsoft 经验丰富的专家²</p> <p>在 Microsoft 内部快速上报给云服务运营团队</p> <p>我们的高级管理人员通知，根据请求提供</p>	<p>您的高级管理人员通知，按我们的请求提供</p> <p>分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施¹</p> <p>快速访问和响应</p>
<p>严重程度 A</p> <p>关键业务系统降级：</p> <p>严重受损或服务降级</p>	<p>在 Microsoft 内部快速上报给云服务运营团队</p> <p>我们的高级管理人员通知，根据请求提供</p>	

¹ 如果您无法提供适当资源或响应以使我们继续解决问题，我们可能需要将服务降级（不再是全天候 (24x7)）

² 快速响应问题解决支持服务仅使用英语和日语提供。

Azure 事件管理

Microsoft Azure 事件管理 (“AEM”)：AEM 在客户的关键计划业务事件发生期间提供增强的主动式和响应式支持。

在定义的事件窗口之前，AEM 团队将对范围内的事件和解决方案进行评估，提供建议以缓解任何已识别的风险，并将在定义的事件承揽期内提供 24x7 全天候服务。

我们将范围内的关键业务事件视为客户预期活动的时间点，这些活动对客户构成重大风险 / 影响，因此需要更高级别的服务可用性和性能。

关键业务事件示例：

- 现有解决方案的可预测高负载
- 将新功能部署到现有 Azure 解决方案
- 将新解决方案部署到 Azure
- 从本地或其他云提供商迁移到 Azure

AEM 支持利用核心 Microsoft Azure 服务的关键业务事件。每个事件都涵盖一个 Azure 解决方案，如果多个 Azure 解决方案需要支持，则客户必须购买额外的事件。Azure 解决方案被定义为与共同的业务成果连接的一组 Azure 订阅和 Azure 资源，为客户提供产品或服务。AEM 将在事件前评估期间评估客户的解决方案，并以书面形式向客户传达所发现的风险。

作为事件前活动的一部分，AEM 将：

- 评估和熟悉您的解决方案。

- 识别影响正常运行时间和稳定性的潜在问题与风险。
- 对 Azure 平台进行容量和弹性审查。

AEM 将提供其评估结果的书面文件，包括缓解影响正常运行时间和稳定性的潜在风险的措施。

关键业务事件可获得最多五 (5) 个日历日的连续事件承揽；客户可根据需要选择购买多个关键业务事件以连续获得支持，并可在超过连续五 (5) 个日历日的情况下承揽预期需求的整个时间。

Azure 事件管理取决于资源可用性，请咨询您的客户成功帐户管理员，了解可用性详情。除非 Microsoft 同意，否则将仅为事先安排好并在事件开始前至少 6 个历周书面确认的关键业务活动提供支持。Microsoft 如选择在通知期较短的情况下受理某事件，则可经其酌情决定缩小事件前评估的范围。如果客户无法在 AEM 服务交付期间全程提供足够的资源或响应，则 AEM 可能会被取消。

AEM 仅适用于在 Azure 公有云中拥有解决方案的客户。AEM 不适用于拥有 Azure 政府或主权云环境的客户。AEM 仅以英语交付，不提供本地语言支持服务。

对于 Azure 云解决方案，在事件期间，应通过 Microsoft Azure 门户（包括案例描述中的 AEM）提出与事件有关的事件服务请求。

严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重程度 1</p> <p>关键业务系统关闭：</p> <p>业务面临风险。关键应用程序或解决方案完全受损</p> <p>核心业务流程缺失，工作无法正常继续</p> <p>需要在 15 分钟内着手解决</p>	<p>在 15 分钟或更短时间内做出首次电话响应，并快速在 Microsoft 内部上报²</p> <p>30 分钟或更短时间内指派紧急状况资源。</p> <p>全天候 (24x7) 持续采取措施¹</p>	<p>您的高级管理人员通知，按我们的请求提供</p> <p>分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施¹</p> <p>快速访问和响应</p>
<p>严重程度 A</p> <p>关键业务系统降级：</p> <p>严重受损或服务降级</p>	<p>获取 Microsoft 经验丰富的专家的帮助，快速在 Microsoft 内将问题上报给产品团队</p> <p>请求了解您的解决方案配置的支持工程师提供支持。适用时，上述工程师还可帮助和促进事件管理流程的进行</p> <p>我们的高级管理人员通知，根据请求提供</p>	

¹ 如果您无法提供适当资源或响应以帮助继续解决问题，Microsoft 可能需要将服务降级（不再是全天候）。

² AEM 支持服务仅使用英语提供。

Microsoft 将提供在响应式支持窗口期间公开的任何事件的事件后总结，并确保这些事件得到解决。

Office 365 工程团队直通

Office 365 工程团队直通：为单个或多个 Microsoft Office 365 生产租户的核心工作负载提供增强支持，其中包括优先访问 Office 365 工程团队。此服务将适用于所列的一个或多个租户，并需要支付额外费用，工作订单中列出的附录中有详细规定。

开发人员支持

开发人员支持：在应用程序开发生命周期内为在 Microsoft 平台上构建、部署和支持应用程序的客户开发人员提供基于云和产品知识的更深入的主动式支持。开发人员支持为客户提供全面支持，涵盖云架构、漏洞评估、ALM/DevOps 解决方案、安全开发生命周期、代码审查、性能监控、应用程序现代化、物联网 (IoT) 实施和管理、培训和测试等方面。开发人员支持需收取额外费用。

GitHub 工程团队直通

GitHub 工程团队直通：为客户提供与指定 GitHub 支持团队和指定 GitHub 客户可靠性工程师 (CRE) 优先接洽的机会。此外，季度审查（包括基于运行状况检查和工作单分析的前瞻性指南）是 GitHub 工程团队直通服务的一部分。

关键任务支持

关键任务支持：根据工作订单的指定内容，为一组规定的 Microsoft 产品和在线服务提供更高级的支持，这些产品是你的关键任务解决方案的组成部分。关键任务支持 (SfMC) 可提供自定义的支持服务计划，需要额外付费购买，工作订单中列出的附录中有详细规定。您必须拥有当前有效的 Microsoft 统一支持服务协议，才能支持您的 SfMC 服务。如果您的 Microsoft 统一支持服务协议过期或终止，则您的 SfMC 服务将在同一日期终止。

Azure 工程团队直通

Azure 工程团队直通：

1. 概述和涵盖范围

Azure 工程团队直通 (AED) 为客户的 Microsoft Azure 生产环境的提供增强支持，其中包括优先直接访问 Azure 服务工程团队。

AED 的目标是通过 AED 团队强大技术技能、对客户的深入了解以及与核心 Azure 工程组织合作的能力，加快客户对已注册 Azure 服务的价值实现时间。这有助 AED 在工程领域为客户提供支持，并提供量身定制的体验，以更好地满足他们的技术业务需求。

此增强支持服务仅适用于客户购买的所有有效许可、商业发布和普遍可用的 Microsoft Azure 产品，以及工作订单附录 A 中所示的由客户或客户关联公司 i) 根据附录 A 中所示的许可注册和协议；及 ii) 在本工作订单有效期内购买的云服务订阅。这些产品和订购不包括截止于支持起始日期由非客户关联公司的任何其他方购买的产品（以下称为“已注册订阅”）。

此增强支持服务的 Microsoft 统一费用采用分层收费结构，加上就本工作订单附录 A 中指定的客户的有效许可、商业发布和普遍可用 Microsoft Azure 产品以及 Azure 云服务套餐（统称为“评估产品支出”）的每年总价值，由此计算得出客户在客户工作订单中所述支持期限内的 Microsoft 统一 Azure 工程团队直通费用。

如果客户在合同签署时的评估产品支出等于或超过 60,000,000 美元（六千万美元），或者客户选择支付工作订单中详细描述的扩展功能底价，则客户有权在整个合同期内使用第 2.1 和 2.2 节中列出的所有功能（下文定义为“扩展功能客户”）。所有其他客户仅有权使用第 2.1 节中列出的功能。

AED 将在工作订单的前六十 (60) 天内与客户合作，以加入客户的已注册订阅。前六十天内的活动仅限于入门和发现，以建立对客户业务和技术需求的了解。为了让 AED 团队了解客户的目标、业务、项目和环境，客户必须根据要求提供文档，并在合同期限的前六十 (60) 天内参与入门活动。

此增强支持服务的范围外技术包括但不限于 US Gov Clouds、Azure StorSimple、GitHub AE、Azure 通信服务或计费 and 订阅管理、A40、Azure 媒体服务、Azure Stack、Test Base for M365、Microsoft Mesh 或 Universal Print。

2. 功能

对于响应式应用场景，应根据客户工作订单中引用的服务说明中所示，通过支持案例发起请求，利用问题解决支持（“PRS”）。请注意，适用标准预期响应时间。如有必要，支持案例将被分类给专门团队以获得额外支持。

AED 遵循客户工作订单中详细说明的事件严重程度定义、预计的初始响应时间以及提交要求。Azure 事件的初始响应将由 Azure 快速响应支持工程师进行，如客户工作订单中引用的服务说明中所示。

这些支持工程师将评估并确定是否需要额外的技术资源来解决仅影响客户已注册订阅的事件，如有需要，将上报给 AED，并根据需要聘请产品组内其他适当的服务工程团队，以立即协助解决事件。

2.1 为所有客户提供：

直接工程接口：这些服务的目标是通过工程来支持和促进迫切的客户需求，以优先考虑维修并加快采用。

- **Azure 工程团队的支持人员。**AED 将与客户的云运营团队合作，推动已注册订阅内的项目取得积极成果，并以对其在 Azure 上足迹的了解为基础，为客户解除障碍并缩短缓解时间。
- **工程主导的危机管理。**如果 Azure 快速响应支持工程师将事件上报给 AED，AED 将与 Azure 服务团队合作，以实现更快的主题专家沟通以及最新的危机沟通和管理，提供全天候可用性，以加快缓解时间。Azure 快速响应支持工程师可将 Azure 快速响应协议范围内的事件上报给 AED。
- **协调问题管理。**AED 将与客户和 Azure 服务团队合作，通过有针对性的修复项目，提高客户的基础设施弹性和 Azure 平台稳定性，以实现闭环体验为目标，防止关键客户事件再次发生。AED 扩展了客户工作订单中引用的服务说明中所述的根本原因分析 (RCA) 服务。如果在事件关闭七 (7) 个日历日之前明确提出请求，AED 将对单个事件或一系列相关问题的潜在原因进行结构化分析，但仅限于不影响其他客户的客户产品和云订阅。客户将负责配合 Microsoft 团队提供日志文件、网络跟踪等材料或其他诊断输出内容。对于影响生产的事件，只有通过客户指定的 AED 工程师提出请求后，才能提供 RCA。RCA 将在请求或事件缓解后十 (10) 个工作日内（以较晚者为准）提供。

业务成果加速：这些活动在整个 Azure 生态系统中推动客户业务目标实现，帮助加快客户的价值实现，从而提高投资回报率 (ROI)。

- **主动式服务改进计划交付。**AED 将与客户合作，通过与 Azure 服务团队合作分析新兴趋势来解决当前的客户挑战。该分析可以关注多个领域，包括客户的解决方案弹性、安全性、性能或成本优化，并可能为客户提供实施建议。它还可能包括事件演练、风险基础设施缓解和生产前测试支持（视分析重点而定）等活动。在 12 个月内可以请求两 (2) 个服务改进计划 (SIP)。
- **支持客户的关键项目。**AED 将与其他与 Microsoft 客户一致的角色和 Azure 工程团队合作，加快实现所有已注册订阅的价值，并通过尽量减少与适当 Azure 主题专家沟通的时间、尽可能消除工程障碍以及缩短缓解上报事件的时间，确保客户的关键项目按计划启动。
- **在 Azure 交付团队中推动可行的见解并加深客户了解和专业知识。**在所有已注册订阅中，AED 将为 Azure 支持交付团队提供有关客户业务和技术需求的培训，以实现量身定制的体验，从而满足其业务需求，加快事件缓解并改善客户的整体 Azure 支持体验。
- **客户咨询输入。**Microsoft 通过若干沟通渠道提供机会，让客户的组织可以针对 Azure 功能和服务的改进提供输入。我们收到的输入将直接提交 Microsoft 内部的服务工程领导层。Azure 客户体验 (CXP) 团队负责协调提供输入的机会。在 AED 服务激活之后，CXP 团队将通过指定的客户成功帐户管理员与客户的组织建立对话机制，以建立沟通渠道。

2.2 扩展功能： 这些功能仅限于上文定义的扩展功能客户。只有符合此定义并在客户的工作订单中注明的客户才有资格使用这些功能。

- **平台监控：** AED 利用对客户的 Azure 足迹的了解和来自 20 多个 Azure 服务的内部遥测数据，为监视器配置与容量、性能（例如延迟）、连接（例如授权错误）或可用性相关的特定阈值。某些 Azure 服务可能被排除在外；客户可在入门期间向其客户成功帐户管理员 (CSAM) 或 AED 团队索取涵盖服务列表。AED 将涵盖最多七 (7) 个双方商定的‘监控场景’，这些场景被定义为驱动特定操作的一组 Azure 资源。监视器和设置的阈值利用 Microsoft Azure 机密遥测数据，不会共享或暴露给客户。这些场景将在 AED 六十天的入门期内界定。客户必须充分参与界定过程并提供所有要求的材料。监视器将在培训期结束后 30 天内准备好进行测试。一旦监视器测试完成且 Microsoft 向客户表明监视器处于活动状态，AED 将会提供 24/7 服务，根据 Microsoft 设置的阈值，通过上文定义的“工程主导的危机管理”功能，对触发的任何监视器进行响应和分类。如果客户尚未利用客户工作订单中有关已发现问题的服务说明中所示的问题解决支持 (“PRS”) 创建支持案例，则 AED 团队将要求客户创建支持案例以促进缓解工作。
- **白手套平台中断处理：** 在 Azure 宣布中断（定义为影响多个客户并在 Azure 门户上宣布中断）期间，AED 将向预先确定的客户联系人发出定制通信，以便其了解情况并提供中断可能如何影响他们的详细信息。根据客户的要求，AED 将与客户合作进行自我缓解工作，例如在适当的情况下故障转移至不同的可用区域。
- **工程危机管理的全球 Know-Me 支持：** 为上文定义的“工程危机管理”功能提供扩大的与客户一致的全球覆盖，以在主要营业时间之外提供更加量身定制和一致的体验。这种增强的体验可酌情扩展到其他功能。‘Know-Me’被定义为了解客户的业务背景和环境，目的是加快事件缓解速度并改善客户的整体 Azure 支持体验。

3. AED 前提条件和假设

除了客户的工作订单列出的前提条件和假设之外，Microsoft 还根据以下前提条件和假设提供本附录中列出的服务：

- a) Microsoft 的 AED 服务表现取决于客户的合作、积极参与以及及时完成分配的责任。
- b) 客户将在本附录的整个有效期内维持有效的 Microsoft 企业支持服务计划和 Azure 快速响应协议。
- c) 所有功能仅以英语提供。
- d) 除非另有书面约定，否则将远程交付。如果双方均同意进行现场访问，但未预先付费，则 Microsoft 将向客户收取合理的差旅费用和生活费用。
- e) 如果事件不只是发生在客户的组织，而且影响到很大部分用户的 Azure 环境，服务工程资源将无法优先考虑恢复服务。
- f) AED 覆盖范围不包括任何本地技术、用户设备、Microsoft 客户端软件或身份和身份验证技术。
- g) 如本附录中所述，客户有权获得 AED 服务，但必须遵守工作订单和本附录中的条款和条件。
- h) AED 服务旨在支持客户使用已注册订阅。Microsoft 将仅出于客户的内部业务目的提供这些服务。Microsoft 不会向客户的客户提供这些服务。
- i) AED 不会为任何非 Microsoft 代码或已由 Microsoft、客户或第三方供应商进行自定义的代码提供支持。

Microsoft 网络安全事件响应

Microsoft 网络安全事件响应 (“MSCIR”)：提供全球调查和指导，帮助评估网络攻击范围、遏制事件并恢复关键系统，并提供现场和 / 或远程支持选项。这些服务有助于降低针对性网络攻击的风险，并更好地缓解安全危机造成的损害。Microsoft 事件响应必须作为现有统一支持协议的单独附加服务购买。MSIR 合约的范围将在事件发生时确定。

在某些紧急情况下，客户可在购买 MSCIR 服务或为现有 MSCIR 服务添加额外时间之前请求并授权 Microsoft 开始提供 MSCIR 服务 (“附加协议”)。尽管有任何相反规定，如果客户授权 Microsoft 在签署附加协议之前开始工作，则客户同意 (a) 其将采取一切合理必要的行动，尽快签署附加协议，(b) 其仍将完全承担并同意按照 Microsoft 开具的发票为在签署附加协议之前提供的服务支付费用，以及 (c) 对于在签署之前发生的与授权工作相关的任何行为或疏忽，Microsoft 将不承担任何责任，客户承担所有相关风险。

有关 MSCIR 合约的其他信息 (如定价和工作范围) 或有关主动产品的信息，可通过您的客户成功帐户管理员 (CSAM) 获取。

2.4 多国家/地区支持

多国家/地区支持服务概览

结合 Microsoft 统一企业支持服务，多国家/地区支持在多个支持位置为您提供支持，详见工作订单。多国家/地区支持结构描述如下：

- **主机**：这是指您在工作订单中与 Microsoft 统一支持基础包签订合同的支持位置。
- **下游**：这是在您的工作订单中指定的用于接收 Microsoft 统一企业支持服务的支持位置，与主机支持位置不同，可以享受您为该位置所购买的服务。

购买方法

本 USSD 介绍了可用的多国家/地区支持服务。具体服务及相关数量 (如适用) 将按支持位置分类列在相关的工作订单中。

本文所述服务可以交付至主机工作订单中指定的支持位置，并且可能由主机分配，作为您的部分 Microsoft 统一企业支持协议，具有以下修改：

- **基础包服务：**除非另有说明，否则您的指定支持位置可以使用基础包服务（标有“✓”的服务），或由主机工作订单中的主机分配给支持位置。
- **响应式服务：**可向主机和主机以外的位置远程提供响应式服务。
- **服务交付管理 (SDM)：**如您的工作订单中的指定，可向指定的主机和下游支持位置交付 SDM。将由主机分配基础包所含 SDM 服务的可用性，由主机客户成功帐户管理员管理。仅限于主机位置的营业时间交付 SDM。将在购买附加服务或增强型服务和解决方案时添加附加的 SDM 服务。
 - **其他 SDM：**可以为主机或下游支持位置购买附加的 SDM 资源（如工作订单所示），将交付至指定的支持位置。视资源的可用性及具体资源而定。

可使用的备选服务（以上支持表格中标有“+”的服务）如下：

- **主动式服务**
 - 您可能获得主动式服务，这些服务的数量将在您的工作订单上列出，并载于工作订单中指定的支持位置，
 - 税金例外位置的主动式服务将在该下游协议的工作订单中确定。
 - **支持技术顾问 (STA)：**您的工作订单中指定的支持位置可以使用 STA 服务。
 -
- **维护服务 - 根本原因分析：**指定支持位置的工作人员将可以使用购买的服务。
- **增强型服务和解决方案：**可以购买所有增强型服务和解决方案，用于主机或下游支持位置。受服务可用性的制约。其他限制可能适用。
- 您的工作订单中指定的支持位置可以使用其他购买的支持服务。

多国家/地区支持的附加条款和条件

除了本文所列的条款和条件 以及您的工作订单 之外，我们还基于 以下前提条件和假设提供本文所列的服务：

- 我们可以允许非指定支持位置的员工远程参与为主机或下游支持位置购买的且工作订单中指定的主动式服务。Microsoft 将酌情决定是否允许此类参与。
- 除非另有说明，否则只能在工作订单上列出的主机与下游支持位置之间兑换主动信用积分。所有兑换将按照相应支持位置中主动信用积分的当前货币和汇率完成。当前汇率可询问您的 Microsoft 服务代表。造成分数主动信用积分的任何兑换将被四舍五入到最接近的单位。不得与例外国家/地区兑换主动信用积分。
- 由于在主机与下游支持位置之间分配或交换购买的支持服务而产生的任何纳税义务，一概由客户承担。
- 在工作订单期限内进行的服务变更或交换可能需要书面协议。
- **统一开票系统和拆分开票**旨在为我们的客户提供更高的灵活性、便利性和对交易的控制。我们的统一开票系统提高了开票和税务流程的效率和准确性，而我们的拆分开票功能允许根据不同标准（例如产品类型、交付日期或客户位置）将交易拆分为多张发票

2.5 附加条款和条件

Microsoft 统一支持服务基于以下前提条件和假设交付。

- 基础包响应式服务远程提供给指定支持联系人所在地。除非另有书面规定，否则所有其他服务都将以远程方式提供给您在工作订单中指定或所列的所在地。
- 基础包响应式服务以英文提供，如果可用，可能以您使用的语言提供。除非另有书面约定，否则所有服务都将以提供服务的 Microsoft 服务所在地使用的语言或英语提供。
- 我们会为产品条款（由 Microsoft 在<http://microsoft.com/licensing/contracts> 或 Microsoft 指定的后续网站上不时发布）中规定的已进行商业发行、市面有售且您已根据申报的许可登记表和协议和/或您的工作订单附录 A 中的付款联系人购买的所有版本的 Microsoft 软件和在线服务产品提供支持，除非工作订单、本统一企业支持服务说明的附录中另有说明，或在您的在线支持门户（网址为 <http://serviceshub.microsoft.com>。）上明确排除。
- 对于预发行和 beta 版产品，除非随附的附录中另有说明，否则我们不提供支持。
- 所有在适用工作订单有效期内未予使用的服务（包括作为支持工作订单的一部分及在支持工作订单有效期间购买的任何附加服务）均将如期作废。
- 对服务的计划取决于资源的可用性，如果未达到最低的注册级别，则可能取消研讨会。
- 在接到您的服务请求后，为了分析问题，我们可能会通过远程连接来访问您的系统。我们的人员将仅访问您授权访问的系统。为利用远程连接协助，您必须向我们提供适当的访问权限和必要的设备。
- 某些服务可能会要求我们存储、处理和访问您的客户数据。当我们这样做的时候，我们使用经 Microsoft 批准的技术，该技术符合我们的数据保护政策和流程。如果您要求我们使用未经 Microsoft 批准的技术，则您理解并同意，您自行负责对您的客户数据的完整性和安全性负责，并且 Microsoft 对使用非 Microsoft 批准的技术不承担任何相关责任。
- *如果您要求取消先前计划的服务，则必须至少提前 14 天取消，以便在适用的情况下获得上述服务的全额退款。*
- *提前 6 至 13 天取消先前计划的服务将收取服务费用的 50%。*
- *在先前计划的服务之前 5 天或更短时间内取消均需支付上述服务费用的全部费用 (100%)*
- 在您购买附加服务时，我们还可能要求您添加服务交付管理以促进交付。
- 如果您订购了一种服务但希望将其换成另一种服务，您可以申请将这些等值金额换成您的服务交付资源同意且可以提供的其他服务。
- 并非所有附加服务都在您所在国家/地区提供。请联系您的服务交付资源获取详细信息。
- 您同意，只有您为我们提供访问权限的非 Microsoft 代码才归您所有。
- 服务可能包括服务交付物、与您或 Microsoft 拥有的代码相关的建议和指导，或直接提供其他支持服务。
- 提供响应式服务时，除示例代码外，Microsoft 不提供任何形式的代码。
- 您将承担与实施 Microsoft 在提供支持服务时提供的任何代码相关的所有风险，并负责 Microsoft 在您的 Microsoft 环境或任何其他部署中提供全部或部分支持服务时提供的代码相关的所有测试、控制、质量保证、法律、法规或标准合规性、维护、部署和其他实践。
- 所购服务可能规定了平台最低要求。
- 服务可能无法向您的客户提供。

- 如果双方均同意进行现场访问，但未预先付费，则我们将向您收取合理的差旅费用和生活费用。
- GitHub 支持服务由 Microsoft Corporation 的全资子公司 GitHub, Inc. 提供。无论您的工作订单中是否有相反的规定，GitHub 隐私声明 (https://aka.ms/github_privacy) 和 GitHub 数据保护附录及安全附件 (https://aka.ms/github_dpa) 将适用于您对 GitHub 支持服务的采购。
- 您同意我们可以通过安全更新、新闻稿、博客、安全简报、服务通信和类似文件等材料，将有关产品和功能的用户信息发送到有效且活跃的公司电子邮件地址。您的用户应有适当的机制选择退出此类通信。
- 相关附录中可能会列出其他前提条件和假设。

2.6 您的责任

要最大限度获取 Microsoft 统一支持服务的好处，除履行任何适用附录中列出的责任外，您还需要履行以下责任。如果您不能履行以下责任，则可能会导致服务延迟：

- 您应指派一名指定支持服务管理人员负责领导您的团队，并管理您的所有支持活动以及用于向我们提交支持事件请求的内部流程。
- 如果您购买多国家/地区支持服务，您需为主机支持位置指派一名指定支持服务管理人员负责领导您的当地团队，并管理您的所有当地支持活动以及用于向我们提交支持事件请求的内部流程。您可能需要在其他支持位置中指定一个支持服务管理人员。
- 您可以根据需要指派指定的响应式支持联系人，他们负责通过 Microsoft 支持网站或电话方式创建支持请求。您的云服务的云管理员也可以通过相应的支持门户提交云支持请求。
- 针对在线服务支持请求，您的云服务的云管理员必须通过适用在线服务支持门户提交支持请求。
- 提交服务请求时，您的响应式支持联系人应对您遇见的问题有基本的了解并能够重现问题以便协助 Microsoft 诊断问题并对问题分类。这些联系人还应了解受支持的 Microsoft 产品和您的 Microsoft 环境，以便帮助解决系统问题并协助 Microsoft 分析和解决服务请求。
- 在提交服务请求时，您的响应式支持联系人可能需要根据我们的请求来执行问题判定和解决活动。可能包括进行网络跟踪、捕获错误消息、收集配置信息、更改产品配置、安装新版软件或新组件或者修改进程。
- 您同意与我们一起根据您所购买的服务来制定服务使用计划。
- 您同意通知我们您对工作订单上指定的指定联系人进行的任何变更。
- 您需要负责打包您的数据并重组因灾难性问题导致丢失或损坏的文件。您还需负责采取必要的措施来保护您的软件和数据完整性和安全性。
- 在可能的情况下，您同意对我们不时提供的关于服务的客户满意度调查做出回应。
- 您的员工或承包商所产生的任何差旅费用或其他费用均由您承担。
- 服务交付资源可能会要求您履行与您购买的服务相关的其他责任。
- 通过此支持使用云服务时，您必须购买或拥有现有订阅或流量套餐以使用相应在线服务。
- 您同意及时提交主动式服务和增强型服务及解决方案的请求，以及所有必要或适用的数据，不得迟于适用工作订单到期日前 60 天。
- 您同意为我们需要现场办公的服务交付团队提供电话和高速 Internet 的合理使用权限，允许他们访问您的内部系统并使用您的诊断工具（如果适用）。

© 2023 Microsoft Corporation 版权所有。保留所有权利。严禁在未经 Microsoft Corp. 明确授权的情况下使用或分发这些材料。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家（或地区）的注册商标。

此处提到的实际公司和产品的名称可能是其各自所有者的商标。