

Microsoft 统一企业支持服务说明 (USSD)

2024 年 7 月

目录

1 关于本文档	3
2 客户成功和支持服务	4
2.1 购买方法	4
2.2 灵活额度	5
2.3 Microsoft 统一企业支持服务说明	5
响应式服务.....	10
成功管理服务.....	11
2.4 增强型解决方案	12
服务功能和交付.....	22
服务限制和除外内容.....	22
服务合规性和范围.....	22
2.5 多国家/地区支持	23
多国家/地区支持服务概览.....	23
购买方法.....	23
多国家/地区支持的附加条款和条件.....	24
2.6 附加条款和条件	24
附录 A: 严重性类型图表	27
附录 B: 成功管理服务	31

1 关于本文档

Microsoft 统一企业支持服务说明提供了有关可从 Microsoft 购买的支持服务的信息。熟悉您购买的服务的说明非常重要，包括所有前提条件、免责声明、限制以及客户的责任。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。

请注意，本文档中列出的服务，并不是都可以在全球范围内提供。要确定您所在位置区可以购买哪些服务，请联系您的 Microsoft 代表。可提供的服务可能会发生变化。

2 客户成功和支持服务

Microsoft 统一企业支持服务（以下简称“支持服务”）是一套全面的支持服务，能够帮助您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。我们的支持服务专为满足您的特定需要而定制，并能够帮助您从 Microsoft 投资中获得最大收益。我们的支持服务包括：

- **主动式服务：**这些服务旨在改善您的 IT 基础架构和运维的运行状况。
- **成功管理服务：**该服务旨在促进规划和实施工作。
- **问题解决服务：**这些服务提供全天候 (24x7) 优先问题解决方案，以最大程度减少停机时间并确保实现快速响应。

2.1 购买方法

支持服务可作为基础包提供，主动式服务以及增强型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。每个包的详细信息描述如下：

- **基础包：**该包包含我们的核心支持服务。
- **主动式服务：**其中包含可以根据需要添加到基础包中的附加支持服务。
- **增强型解决方案：**其中包含可以根据需要添加到基础包中的深入支持体验和解决方案。

请注意，企业服务工作订单中列出了根据现有基础包协议可购买的服务。如果您对哪些服务可供购买有任何疑问，请联系您的 Microsoft 代表。

表 1 - 支持服务定义

项目	定义
基础包	一个主动式服务、响应式服务、成功以及交付管理服务的组合，可为您组织中使用的 Microsoft 产品和/或在线服务提供支持。
主动式服务	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。
增强型解决方案	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。如果需要并在您的工作订单中指定，统一企业支持可以包含多国家/地区支持。有关多国家/地区支持的更多信息，请参阅第 2.5 节。

2.2 灵活额度

*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、增强型解决方案、主动信用积分或定制主动式服务。您的 Microsoft 代表将提供有关如何将灵活额度应用于您的协议的更多详细信息。

以下条件适用于您的灵活额度的分配：

- **主动信用积分或定制主动式服务：**高达 20% 或 50,000 美元（以两者中较高者为准）的已分配灵活额度可用于购买主动信用积分或定制主动式服务。
- **年度分配：**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。
- **成功管理服务：**灵活额度不得用于本文所定义的服务交付管理服务。
- **服务交换：**如果您使用灵活额度订购了一种服务，但希望将其替换成另一种服务，则您可以将相等的价值应用在您的服务交付资源同意且可用的其他服务上。
- **分配截止期限：**所有可用的灵活额度必须在合同执行前分配完毕，否则将被收回。

2.3 Microsoft 统一企业支持服务说明

本节描述了您的支持服务包中的组成项目。此外，我们还列出了可添加到您的基础包或在协议有效期内的服务。您的基础包的一部分包括灵活额度，用于在您的基础包中添加主动式服务（标有“+”）、增强型解决方案服务及/或定制主动式服务。在本节中，包含基础包的服务通过“✓”表示。我们的支持服务包包括：

- **主动式服务：**这些服务有助于防止您的 Microsoft 环境出现问题。其已得到安排，旨在确保在相应工作订单有效期内的资源可用性与交付。后续的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，否则交付将是远程形式。
- **规划服务：**这些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来协助规划修复措施、升级、迁移、部署或解决方案的实施。

表 2 - 规划服务类型

规划服务类型	规划
<ul style="list-style-type: none"> • 概念验证： 此合作旨在提供相关证据，使客户能够评估拟议技术解决方案的可行性。证明的形式可以是工作原型、文档和设计方案，但它们通常不会是生产就绪型可交付成果。 	+
<ul style="list-style-type: none"> • 架构服务： 由 Microsoft 专家主导的一系列讨论组成的合作。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，从而提升部署的成功率。这些讨论可能涉及评估技术要求、检查现有架构设计，以及提供有关解决方案架构最佳实践的、经验丰富的技术洞察。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。 	+

+ - 可购买的附加服务。

实施服务

实施服务将提供短期技术和项目管理专业经验，进而加快 Microsoft 技术解决方案的设计、部署、迁移、升级和实施。

表 3 - 实施服务类型

实施服务类型	规划
<ul style="list-style-type: none"> 入门服务： 提供部署、迁移、升级或功能开发方面的短期协助。这可能包括使用 Microsoft 产品来规划和验证概念验证或生产工作负载。 	+

+ - 可购买的附加服务。

维护服务

维护服务旨在防止您的 Microsoft 环境出现问题，并且通常安排在服务交付之前，以确保资源的可用性。

表 4 - 维护服务类型

维护服务类型	规划
<ul style="list-style-type: none"> 按需评估： 一个在线自动评估平台，其将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。要使用此评估服务，您需要拥有足够数据上限的有效 Azure 服务以启用按需评估服务。Microsoft 可能会提供协助，以完成初始服务设置。根据您的服务协议，结合使用按需评估，并额外支付费用，现场 Microsoft 资源（最多两天）或远程 Microsoft 资源（最多一天）可协助分析数据，并对修复建议进行优先级排序。请注意，现场评估可能仅在部分地区提供。 	✓
<ul style="list-style-type: none"> 评估计划： 根据 Microsoft 建议的做法，本评估将对您的 Microsoft 技术的设计、技术实施、运维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，对问题进行修复，并提供针对您的环境的、包含技术评估内容的报告，其中可能包含一份修复计划。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 离线评估： 此服务将提供利用远程收集的数据或 Microsoft 资源在您的位置收集的数据，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，我们会为您提供结果报告和修复建议。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 主动监控： 此服务将交付技术运维监控工具和针对您的服务器事件管理流程的优化建议。其可帮助您创建事件矩阵、执行主要事件审查，并设计一支可持久维持的工程团队。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 主动运维计划 (POP)： 此服务将与您的员工一起审查您的规划、设计、实施或运维流程，并与 Microsoft 推荐的做法进行对比。此审查由 Microsoft 资源在现场或远程开展。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 风险和运行状况评估计划即服务（简称“RAP 即服务”）： 本服务将提供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。Microsoft 会分析收集的数据，以创建包含修复建议的分析结果报告。可选择现场或远程交付此服务。 	+

✓- 包含在您的基础包中。

+ - 可购买的附加服务。

优化服务

优化服务旨在帮助客户以最佳方式利用其技术投资。这些服务可能包括云服务的远程管理、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安全状况。

表 5 - 优化服务类型

优化服务类型	规划
<ul style="list-style-type: none"> 采用服务： 采用支持服务提供了一套服务，可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。这包括在围绕变革中人员方面的采用策略的制定和执行上提供支持。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。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 专注于开发的服务： 我们能够提供服务来帮助您的员工构建、部署和支持使用 Microsoft 技术构建的应用程序。这些服务包括： <ul style="list-style-type: none"> DevOps 能力评估： 一项评估，可帮助客户了解整个软件发布生命周期中的当前功能，并根据 Microsoft DevOps 实践快速识别改进机会。 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。该服务按工作订单上列出的小时数出售。 开发人员平台咨询： 提供指导，协助充分利用 Microsoft 开发人员平台的潜力，加快开发人员的速度、云采用和数字化转型。该服务按工作订单上列出的小时数出售。 	+
<ul style="list-style-type: none"> IT 服务管理： 我们的现代 IT 服务管理服务旨在帮助您使用现代服务管理方法升级旧有 IT 环境，此方法可以推动创新、提高灵活性、改善质量并降低运维成本。这些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定制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。 	+

优化服务类型	规划
<ul style="list-style-type: none"> 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、增强的信息保护和安全基础架构。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。这些服务可以是定制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。 	+

+ - 可购买的附加服务。

培训服务

培训服务通过现场、在线或按需指引，提供旨在提升您的支持人员技术水平和操作技能的培训。

表 6 - 培训服务类型

培训服务类型	规划
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	✓
<ul style="list-style-type: none"> 网络广播： 参加由 Microsoft 主办的实时培训课程，内容涉及各种支持和 Microsoft 技术主题，并远程在线授课。 	✓
<ul style="list-style-type: none"> 编程马拉松： 此服务有助于客户了解如何利用 Microsoft 技术来有效应对特定业务挑战的创新方式。此服务是通过采用真实或客户特定场景的交互式、基于活动的服务来实现的。这些服务鼓励客户与技术专家进行快速、迭代式的合作，以找到满足其需求的创造性解决方案。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 技术更新简报 定期进行简报，在使用每个版本时，让客户了解其云实施的最新添加内容和即将发生的变更，使他们能够使用新功能来提高工作效率或消除障碍，以将当前的使用扩展到所有用户。由 Microsoft 工程师远程交付。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 专题座谈： 这些活动通常是为期一天的交互式会议，涵盖以讲座和演示形式提供的产品与支持主题。它们由 Microsoft 资源当面或在线实时交付。 	+

培训服务类型	规划
<ul style="list-style-type: none"> 研讨会： 我们的高级别的技术培训研讨会会议，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。请注意，在提供适当通知并获得同意后（对于某些地区，需要额外明确的书面许可），可以录制研讨会的内容。 	+

✓- 包含在您的基础包中。

+ - 可购买的附加服务。

其他主动式服务

表 7 - 其他主动式服务的类型

其他主动式服务的类型	规划
<ul style="list-style-type: none"> 定制主动式服务（维护、优化和培训服务）： 此服务提供与 Microsoft 资源进行的、有限定范围的合作，以便按照客户的指示面对面或在线提供服务，本文档中未另行说明。这些合作包括维护、优化和培训服务类型。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 支持技术顾问： 我们的定制技术评估服务能够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。该服务由 Microsoft 资源交付，且可能包括针对客户环境和业务目标定制的计划和技术指导。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 指定工程 (DE)： 这些是精心策划的、结果驱动型的解决方案，以 Microsoft 推荐的实践和原则为基础，有助于加快您的价值实现的速度。首席专家将与您的团队密切合作，提供深入的技术指导，并在需要时借助其他 Microsoft 专家之力来协助部署和/或优化您的 Microsoft 解决方案。这些服务涵盖评估、规划、技能提升和设计，乃至配置和实施。 <p>服务特定的前提条件和限制</p> <ul style="list-style-type: none"> 请求 DE 服务需要有效的统一支持服务协议。如果您的协议过期或终止，则您的 DE 服务将在同一日期终止。 DE 服务在标准工作时间（当地标准时间 09:00 到 17:30）提供，节假日和周末除外。 DE 服务可满足对您已选择并在工作订单中列出的特定 Microsoft 产品和服务的需求。 DE 服务是为单个支持位置提供的，如您的工作订单中所指定。 	+

其他主动式服务的类型	规划
<ul style="list-style-type: none"> ○ 除非事先签订了进行现场访问的书面协议，否则 DE 服务主要通过远程方式提供。如果双方同意进行现场访问且未预先付费，则您将需要支付合理的差旅费和相关费用。 	

+ - 可购买的附加服务。

表 8 - 其他主动式服务的类型

其他主动式	规划
<ul style="list-style-type: none"> ● 主动信用积分： 主动信用积分是您的工作订单上以信用积分表示的可兑换服务。您可以将这些积分兑换为一项或多项已定义的附加服务，如本文档中所述，并按照您的 Microsoft 代表提供的现行比率执行兑换。在选择附加服务后，我们将把该服务的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。除非您的工作订单中另有说明，否则以下响应式服务将按需要针对当前受支持的 Microsoft 产品和在线服务提供。请注意，所有响应式支持均以远程方式交付。

表 9 - 响应式服务类型

响应式服务类型	规划
<ul style="list-style-type: none"> ● 咨询支持： 获取有关特定 Microsoft 技术元素的最佳设置或应用的帮助或指导。 我们的“咨询支持”提供有关利用 Microsoft 技术组件的最佳实践的建议、指导和见解，帮助您避免常见的配置错误并提高组件和服务的性能。值得注意的是，我们的咨询服务不包括架构设计、解决方案开发或按需定制。该服务通过电子邮件、聊天或电话提供，并附有规范性知识文章，并尽合理最大努力提供。 	✓
<ul style="list-style-type: none"> ● 问题解决支持： 问题解决支持服务旨在帮助您处理特定问题、错误消息或未按 Microsoft 产品预期运行的功能。 要访问这些服务，您需要创建事件请求。您可以通过电话或通过网络提交请求来发起事件。请注意，适用的在线服务支持门户未涵盖的服务和产品的支持请求将在 Microsoft 服务在线门户中进行管理，并且受附录 A 中指定的严重性级别所约束。 事件的严重性将决定 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，与我们协商，Microsoft 将指定相应的严重 	✓

响应式服务类型	规划
<p>性级别。如果出于业务影响，您需要更改严重性级别，则您可以在事件持续期间请求更改。</p> <p>我们的“咨询支持”提供有关利用 Microsoft 技术组件的最佳实践的建议、指导和见解，帮助您避免常见的配置错误并提高组件和服务的性能。值得注意的是，我们的咨询服务不包括架构设计、解决方案开发或按需定制。该服务通过电子邮件、聊天或电话提供，并附有规范性知识文章，并尽合理最大努力提供。</p> <p>根据您的请求，我们可能与第三方技术供应商合作，以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。</p> <p>“首次呼叫响应”一词被定义为通过电话或电子邮件进行的初始非自动的联系。严重性的定义和 Microsoft 预计的初始响应时间详见下面的事件响应表。</p> <p>*请参阅附录 A 中的响应式支持事件严重性类型图表以了解更多信息</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 响应式支持管理： <p>我们的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，并提供高质量的支持服务。成功管理服务可用于所有支持请求的响应式支持管理。</p> <p>有关事件严重性级别的更多信息，请参阅上面的事件响应表。对于严重性 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。对于严重性 1 和严重性 A 的事件，将发起并自动执行增强型上报流程。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。</p> <p>对于非营业时间的扩展覆盖范围，您可以购买额外的响应式支持管理小时数。</p> 	✓
<ul style="list-style-type: none"> 根本原因分析： <p>如果您在事件结束前提出明确请求，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、网络痕迹等材料或其他诊断输出内容。请注意，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。</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> 响应式支持管理附加服务： <p>您可以购买额外的小时数以获得响应式支持管理。我们的资源可远程操作，并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。请注意，此服务取决于 Microsoft 资源的可用性。</p> 	+

✓- 包括在基础包中。

+ - 可购买的附加服务。

成功管理服务

表 10 - 成功管理服务

成功管理服务	规划
<ul style="list-style-type: none"> ● 成功管理服务：除非本文或您的工作订单另有说明，否则这些服务包含在您的协议中。成功管理服务以数字方式和/或由客户成功帐户管理员提供。这些资源可远程操作，或在您所在位置现场提供服务。 <p>* 请参阅附录 B 了解有关成功管理服务及其成果的更多信息。</p>	✓

- ✓ - 包括在基础包中。
- + - 可购买的附加服务。

2.4 增强型解决方案

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解决方案。增强型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。

表 11 - 增强型解决方案的类型

服务	规划
<ul style="list-style-type: none"> ● 增强型指定工程 (EDE)： <p>我们与具有复杂场景的客户进行深入和持续的技术合作的定制服务。该服务的范围是通过提供指定的工程师来满足您的需求和所期待的结果，工程师将深入了解您的环境或解决方案，并为您的业务目标提供支持，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由您购买，也可作为数个定制小时数购买，可用于交付范围内的主动式服务。</p> <p>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。</p> <p>EDE 服务重点关注以下领域：</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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，以便优化性能表现。 ○ 记录并与您分享与支持服务相关的可交付成果的使用建议（例如可支持性审核、运行状况检查、研讨会和风险评估计划）。 ○ 协助使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。 ○ 协助确定出现再发事件的根本原因，并提供相关建议以避免指定 Microsoft 技术受到进一步影响。 	+

服务	规划
<p>在启动会议上，资源都将根据双方签署的协议来分配、设定优先级和得到指派，并作为您的服务交付规划的一部分记录在案，无论 EDE 是通过何种方式购买的。多国家/地区客户必须在服务交付规划之前将 EDE 分配到签约位置。</p> <p>请注意以下服务特定的前提条件和限制：</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 您必须拥有当前有效的统一支持服务协议，以便支持您的 EDE 服务。如果您的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。 ○ EDE 服务将针对您的工作订单中的指定支持位置中的某个单一支持位置交付。 ○ 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。 <p>● 响应式增强型指定工程 (REDE)：</p> <p>响应式增强型指定工程 (REDE) 是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。</p> <p>REDE 服务的关注领域包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 参与解决严重性 1 和严重性 A 的支持事件。 ○ 应您的请求，参与解决其他严重性的支持事件。 ○ 与成功和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，推动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。 <p>● 响应式服务</p> <p>我们的工程师将深入了解并跟进您在您的环境中使用我们的产品和在线服务的情况。他们会将这些信息纳入到与解决支持事件相关的活动中。</p> <p>我们的工程师将向 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。他们还会提供高级故障排</p>	

服务	规划
<p>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，我们的工程师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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 主动式服务 <p>我们的工程师将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。应您的请求，REDE 工程师可履行商定的主动式服务。</p> 服务特定的前提条件和限制 <p>要获得 REDE 服务，您必须签订一份统一支持协议，且其应处于有效状态。如果您的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。</p> <p>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。它们将被交付到您的工作订单中指定的购买此类服务的指定支持位置。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。</p> <p>请注意，REDE 服务不会修改通过您有权享受的其他 Microsoft 支持产品 / 服务适用的响应式支持事件响应时间。</p> <ul style="list-style-type: none"> 您的责任 <p>要最大限度获取 REDE 服务的好处，您必须履行以下责任。如果您不能履行这些责任，则可能会导致服务延迟或可能影响我们履行服务的能力。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 根据需要为 REDE 工程师提供情况介绍、培训、文档和其他沟通信息，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。 ○ 发起支持事件请求，并且与我们一起积极参与支持事件的诊断和解决。 ○ 担当您所在环境的管理员。 ○ 应要求提供故障排除信息（例如，调试和跟踪日志文件）。 	
<ul style="list-style-type: none"> 统一增强型响应: <p>统一增强型响应 (UER) 为客户的 Microsoft 产品和云服务提供更快的响应式支持，同时为所有紧急情况事件（简称“紧急情况”）提供更快的传递路径。Microsoft 将从指定给客户的增强型响应式事件管理团队中分配</p> 	+

服务	规划
<p>资源，以提供增强型响应式事件管理服务。客户可购买统一增强型响应，增补其统一企业基本支持协议，或在有效的统一企业基本支持协议的期限内随时添加该服务。</p> <p>要获得对客户的 Microsoft 产品和云服务的 UER 支持，客户必须通过电话或网络提交事件。如果客户提出严重性 1 或严重性 A 的事件，客户的问题解决支持请求将自动传送，响应时间更快，并将自动为您分配增强型事件管理团队，以进行事件管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 增强型事件管理： <p>对于所有严重性 1 或严重性 A 的问题解决支持请求，增强型事件管理服务 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。可以全天候 (24x7) 通过电子邮件直接联系指定给客户的增强型事件管理团队资源，他们将通过为客户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。</p> <p>对于任何严重性 1 事件，增强型事件管理团队的成员将与客户、客户成功帐户管理员和客户的客户团队的其他成员进行事件处理审查，旨在加强客户的业务，并防止未来的中断和问题。在会议期间，增强型事件管理团队将概述事件响应，包括成功经验和需要改进的领域。他们将与客户的客户成功帐户管理员 (CSAM) 合作提出修复建议，以主动减少未来的问题，并增强客户解决方案的稳定性和弹性。</p> <p>根本原因分析 (RCA) 适用于某些 Microsoft 技术，但可能会产生额外费用。RCA 并非统一增强型响应中包含的内容，但客户的 CSAM 或增强型事件管理团队可以在事件期间请求进行 RCA。增强型事件管理团队的一名成员将在事件发生期间通知客户是否可以受影响的 Microsoft 技术提供 RCA，以及执行 RCA 是否会产生额外费用。如果 RCA 可用，且客户在事件结束前明确要求，他们将与客户的 CSAM 合作以启动 RCA。客户将负责配合 Microsoft 团队提供完成 RCA 所需的日志文件、网络痕迹等材料或其他诊断输出。</p> <p>为了让客户的增强型事件管理团队基本了解客户的目标和环境，客户必须根据要求提供文件记录，并在合同期限的前 60 天内参与入门活动。</p> <p>请注意，这些资源将进行远程操作。增强型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型事件管理服务。</p>	

服务	规划
<p>UER 的响应式服务有助于解决客户的 Microsoft 环境中出现的问题，该服务通常按需使用。除非客户的工作订单中另有说明，否则所提供的响应式服务将根据需要，包含在当前支持的 Microsoft 产品和在线服务中。所有响应式支持均以远程方式交付。</p> <p>除了按需提供的响应式服务外，还包括响应式支持管理和服务交付管理的固定时数，供您增强型事件管理团队和 CSAM 使用以进行入门活动、与增强型事件管理团队成员进行季度会议，和严重性 1 事件后审查。如果您选择购买额外时间，以便客户的增强型事件管理团队和客户成功帐户管理员能够提供额外的响应式支持管理和服务交付管理，那么在资源可用的情况下，经 Microsoft 事先同意，可根据要求安排额外的或更频繁的会议。</p> <p>如果客户有多国家/地区统一协议，只需要为主机国家/地区位置购买 UER。作为响应式增强型解决方案，所有 UER 服务可向主机和主机以外的位置远程提供。所包含的成功和服务交付管理时数将由主机分配，并由主机客户成功帐户管理员所管理。</p> <p>* 请参阅附录 A 中的“统一增强型响应事件严重性类型图表”以了解信息。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 快速响应： <p>快速响应服务通过将支持事件传递至技术专家，并根据需要提供云服务运营团队的合作，从而为客户的 Microsoft Azure 组件提供更快响应式支持。要获得适用于客户的 Microsoft Azure 组件的快速响应服务，客户必须通过相应的云服务门户提交事件。客户的问题解决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。虽然事件可能需要标准产品支持专业人员的资源来解决，但快速响应团队全年全天候 (24x7) 保留对事件的主要责任。请参阅下表了解客户 Azure 组件的问题解决支持的响应时间。这些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。</p> <p>快速响应购买受资源可用性的限制。请咨询客户的客户成功帐户管理员，了解可用性的详情。</p> <p>*请参阅附录 A 中的“快速响应事件严重性类型图表”以了解信息</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Azure 事件管理 (AEM) <p>Microsoft Azure 事件管理 (AEM) 在客户计划的关键业务活动期间为客户提供增强型支持。AEM 团队提供主动式和响应式支持，以确保您的活动能够顺利进行。</p>	+

服务	规划
<p>作为事件前活动的一部分，AEM 将评估并熟悉您的解决方案，识别影响正常运行时间和稳定性的潜在问题和风险，并在 Azure 平台上执行容量和恢复力审查。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识别的风险。在事件承揽期内，AEM 团队将全天候 (24x7) 提供支持。</p> <p>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，这些活动可能为客户带来重大风险或影响。此类事件需要更高水平的服务可用性和性能表现。此类事件的示例包括现有解决方案上可预测的高负载、将新功能部署到现有 Azure 解决方案、将新解决方案部署到 Azure，以及从本地或其他云提供商迁移到 Azure。</p> <p>AEM 支持客户利用核心 Microsoft Azure 服务的关键业务事件。Azure 解决方案被定义为一组具有一致配置模式和服务之间直接依赖关系的 Azure 订阅，所有这些都旨在实现单一业务目标。每个事件都涵盖一个客户 Azure 解决方案。Azure 解决方案将在事件之前确定范围。如果客户关键业务事件包括多个 Azure 解决方案，则可能需要购买其他事件。AEM 保留评估构成客户环境的工作负载的复杂性和数量的自由裁量权，以确保采用量身定制的支持和评估方法。</p> <p>关键业务事件可能会得到最多五 (5) 个日历日的连续事件承揽期。如果预期需求长于连续五 (5) 个日历日，客户可以选择购买连续运行所需的任意数量的关键业务事件，并涵盖整个事件的持续时间。</p> <p>Azure 事件管理 (AEM) 受资源可用性的影响。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 个日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承揽某事件，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。请咨询您的客户成功帐户管理员，了解可用性详情。</p> <p>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 支持无法满足任何专门为只向公民联盟支持国家/地区的公民或居民提供服务的限制访问要求。AEM 仅以英语交付，不提供本地语言支持服务。</p> <p>*请参阅附录 A 中的“Azure 事件管理事件严重性类型图表”以了解信息</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● O365 工程团队直通： <p>为您的 Microsoft Office 365 生产租户的核心工作负载提供增强型支持。此服务包括优先接触 Office 365 工程团队。</p> <p>此服务适用于所列的一个或多个租户，需要支付额外费用，客户的工作订单中列出的附录中有详细规定。</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> ● 开发人员支持： 	+1

服务	规划
<p>开发人员支持基于整个应用程序开发生命周期中的云和产品知识，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更深入的主动支持。</p> <p>该服务提供全面的支持，帮助客户加速数字创新、云采用和开发人员准备工作。提供的指南有助于加快开发人员的速度，并利用最新的工具和技术简化 DevSecOps 实践，实现应用程序现代化以提高效率并激发业务潜力，并通过全面的成功计划在整个云采用过程中为开发团队提供支持。</p> <p>开发人员支持需收取额外费用。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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，该服务还包括季度审核，根据运行状况检查和工作单分析提供前瞻性指导。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 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，这些产品是您的关键任务解决方案的组成部分。此服务可提供定制的支持服务计划，需要额外付费购买，工作订单中列出的附录中有详细规定。 要为您的 SfMC 服务提供支持，您必须拥有当前有效的统一支持服务协议。如果您的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。 	+
<ul style="list-style-type: none"> Azure 工程团队直通 (AED): 概览和涵盖范围 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 中指明的客户的有效许可、商业发布和普遍可用 	+

服务	规划
<p>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。</p> <p>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说明了扩展功能底价，则客户有权在整个合同期内使用“为所有 AED 客户提供的功能”和“扩展功能”小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“为所有 AED 客户提供的功能”一节中列出的功能。</p> <p>范围内的入门和产品</p> <p>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。</p> <p>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 通信服务或计费和订阅管理、A40、Azure 媒体服务、Azure Stack、Test Base for M365、Microsoft Mesh 或 Universal Print。</p> <p>响应式应用场景</p> <p>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（简称“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。</p> <p>AED 遵循客户工作订单中详细说明的事件严重性定义、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。</p> <p>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。</p> <p>为所有 AED 客户提供的功能：</p> <p>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。</p>	

服务	规划
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Azure 工程团队的支持人员</u>。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。 ○ <u>工程主导的危机管理</u>。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。 ○ <u>协调问题管理</u>。AED 将与客户和 Azure 服务团队合作，通过有针对性的修复项目，提高客户的基础架构弹性和 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。 <p>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)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>主动式服务改进计划交付</u>。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、风险基础架构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)。 ○ <u>支持客户的关键项目</u>。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。 ○ <u>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</u>。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。 	

服务	规划
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 六十天的入门期内定义。客户必须充分参与定义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。 ○ 平台停机处理： 在 Azure 宣布的停机（定义为影响多个客户并在 Azure 门户上宣布停机）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，并提供停机如发生则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： 为上文中定义的“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。 	

服务	规划
<p>前提条件和假设</p> <p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 <p>服务功能和交付</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 所有功能仅以英语提供。 ○ 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。 <p>服务限制和除外内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 如果事件并未与客户组织隔离，并且影响了 Azure 环境的较大一部分，则服务工程资源将无法确定服务恢复的优先级。 ○ 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。 <p>服务合规性和范围</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 我们不会为任何非 Microsoft 代码或已由 Microsoft、客户或第三方供应商进行定制的代码提供支持。 <p>*附录 B 中的表格显示了适用于不同类型客户的功能和费用。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft 网络安全事件响应 (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft 网络安全事件响应（简称“MSCIR”）：提供全局调查和指导，协助评估网络攻击范围、构建恢复力，并防范潜在的网络攻击。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。MSCIR 必须作为现有统一支持协议的单独附加服务购买，因为它并未包含在基础统一企业包中。事件发生时，Microsoft 将与客户合作定义应对和管理网络攻击的具体范围。在某些紧急情况下，在购买或定义 MSCIR 服务范围之前，客户可以请求并授权 Microsoft 开始提供 	<p style="text-align: center;">+</p>

服务	规划
<p>MSCIR 服务（简称“MSCIR 合同”）。尽管有任何相反规定，如果客户授权 Microsoft 在签署 MSCIR 合同之前开始工作，则客户同意 (a) 其将采取一切合理必要的行动，以尽快执行 MSCIR 合同，(b) 其仍将完全承担并同意按照 Microsoft 开具的发票为在执行 MSCIR 合同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 合作的其他信息（如定价和工作范围）或有关主动式服务的信息，可通过您的客户成功帐户管理员 (CSAM) 获取。</p>	

+ - 可购买的附加服务。

+¹ - 有最大购买数量限制的附加服务。

2.5 多国家/地区支持

多国家/地区支持服务概览

我们的多国家/地区支持可在各个支持位置提供帮助，如您单独的工作订单中所述。以下是多国家/地区支持架构的细分：

- **主机：** 这是指您通过工作订单注册统一支持基础的支持位置。
- **下游：** 这是您的工作订单中指定的支持位置，与主机位置分开，您有资格根据您针对该位置购买的服务享受 Microsoft 统一企业支持服务。

购买方法

本文档概述了可用的多国家/地区支持服务。具体服务及其数量（如适用）将按支持位置在相关的工作订单中详述。

此处描述的服务可以根据主机工作订单交付到您指定的支持位置，并在适用的情况下由主机分配。这是您针对 Microsoft 统一企业支持签订的协议的一部分，并进行了以下修改：

- **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（标记有“✓”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：**这些服务可向主机和主机以外的位置远程提供。

备选服务可用性（以上支持表格中标记有“+”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。
- **增强型解决方案：**所有用于主机或下游支持位置的增强型解决方案都可以购买，但要视可用情况而定。其他限制可能适用。
- **其他购买的支持服务：**您的工作订单中指定的支持位置可以使用这些服务。

多国家/地区支持的附加条款和条件

除了本文档和您的工作订单中概述的条款和条件外，我们的服务交付基于以下前提条件和假设：

- **远程主动式服务：**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 保留允许此类参与的权利。
- **主动信用积分兑换：**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币种和兑换比例执行。当前兑换比例可询问您的 Microsoft 代表。造成带分数的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。
- **纳税义务：**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。
- **服务变更或交换：**在工作订单期限内对服务进行的任何变更或交换可能需要书面协议。
- **统一计费系统和拆分开票：**这些功能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。我们的统一计费系统能够提高开票和税务流程的效率和准确性。同时，我们的拆分开票功能允许根据产品类型、交付日期或客户位置等各种标准将交易拆分为多张发票。

2.6 附加条款和条件

统一支持服务的前提条件和假设

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：**这些服务远程提供给指定支持联系人所在位置。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位置。
- **服务语言：**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 服务所在位置使用的语言或英语提供。
- **支持的产品：**我们会为您购买的商业发布的、普遍可用的 Microsoft 软件和在线服务产品的所有版本提供支持。这基于您的工作订单附录 A 中声明的许可注册和协议和/或计费帐户 ID，并在 Microsoft 不时发布的产品条款中进行标识。
- **试验产品、预发布产品和 beta 版产品：**支持服务可能会不时包括预览版、beta 版或其他由 Microsoft 提供的用于可选评估的试验服务（每项均为“试验项目”）。您可以选择参与试验项

目，并遵守已纳入您的协议中的 Microsoft 产品条款中的专业服务条款，以及适用于试验项目的任何附加条款。并非所有试验项目都可以在所有位置使用。

- **服务的使用：**所有服务，包括作为支持工作订单期限的一部分，和在支持工作订单期限内购买的任何附加服务，如果在适用工作订单期限内未使用，则将被收回。
- **服务的计划安排：**服务的计划安排取决于资源的可用性，如果未达到最低的参与注册水平，则研讨会可能被取消。
- **远程访问：**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。
- **客户数据：**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。
- **取消政策：**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全额退款。提前 6 至 13 天的取消将收取服务费用的 50%。提前 5 天或更短时间内取消均需支付服务的全部费用 (100%)。
- **附加服务：**在您购买附加服务时，我们可能会要求您添加成功和服务交付管理以促进交付。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。
- **服务交换：**如果您订购了一种服务，但希望将其换成另一种，您可以申请将这些等值额度换成您的服务交付资源同意且可以提供的其他服务。
- **代码访问：**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。服务可能包括服务可交付成果、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。
- **响应式服务：**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。
- **平台要求：**所购服务可能规定了平台最低要求。
- **服务交付：**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：**这些服务由 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”和“GitHub 数据保护附录及安全附件”将适用于您对 GitHub 支持服务的采购。
- **用户通信：**您同意我们可以将相关信息发送到指定的、有效且活跃的公司电子邮件地址。这些信息是关于产品和特性的，我们会通过安全更新、新闻资讯、博客、安全简报、服务通信等类似形式的文件来传达。您的用户应享有适当的机制来选择退出此类通信。
- **其他前提条件和假设：**相关附录中可能会列出这些内容。

2.7 您的责任

您的责任：

除了任何适用附件中规定的责任外，您还应承担以下责任。若不遵守，可能会导致服务出现延误：

- **支持服务管理员：**您应指派一名指定的支持服务管理员，其将领导您的团队，并管理所有支持活动，其中包括用于向我们提交支持事件请求的内部流程。
- **多国家/地区支持服务：**如果您购买多国家/地区支持服务，您将为您的主机支持位置指定一名指定的支持服务管理员。其将领导您的本地团队，并管理所有本地支持活动，其中包括用于向我们提交支持事件请求的内部流程。您可能还需要在其他支持位置指定一个支持服务管理员。

- **响应式支持联系人：**您可以根据需要指派指定的响应式支持联系人，他们将通过 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关的支持门户提交云支持请求。
- **在线服务支持请求：**云管理员必须通过适当的在线服务支持门户提交在线服务的支持请求。
- **服务请求提交：**提交服务请求时，您的响应式支持联系人应该对问题有基本的了解，并具有重现问题的能力。这将有助于 Microsoft 诊断并为问题分类。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 分析和处理服务请求。
- **问题判定和解决：**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。这些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、安装新版软件或组件或者修改流程。
- **服务规划：**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。
- **联系方式更新：**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。
- **数据管理：**您负责备份数据并重建由于灾难性故障而丢失或更改的文件。您还需要实施必要的程序，以确保软件和数据完整性和安全性。
- **反馈：**如果可能，您同意回应我们可能定期提供的、有关服务的客户满意度调查。
- **费用：**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。
- **其他责任：**您的服务交付资源可能会要求您履行特定于您购买的服务的其他责任。
- **云服务：**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。
- **主动式服务请求：**您同意及时提交主动式服务和增强型解决方案的请求，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。
- **访问权限：**您同意为我们的现场服务交付团队提供合理的电话和高速互联网接入的使用权限，以及对您的内部系统和诊断工具的访问权限（如果适用）。

附录 A：严重性类型图表

本附录包含一系列图表，其将提供事件严重性类型和程度的直观展示。请注意，这些图表是补充性质的，旨在提供有关事件严重性级别的更多洞察。它们应与正文结合使用，以全面理解相应的主题。

响应式支持 - 事件严重性类型

如需问题解决支持，请参阅下表中的严重性情况：

严重性和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重性 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呼叫响应</p> <p>所有其他产品和服务 - 一小时或更短时间内首次呼叫响应</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>严重性 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呼叫响应</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>严重性 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呼叫响应</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>严重性 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呼叫响应</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 通信服务或计费与订阅管理。

² 紧急情况资源负责通过案例合作、上报、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性级别。

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。

统一增强型响应 - 事件严重性类型

如需问题解决支持，请参阅下表中的严重性情况：

统一增强型响应严重性和情况	我们的预期响应	您的预期响应
严重性 1 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	Azure 组件 ¹ - 15 分钟或更短时间内首次呼叫响应 所有其他产品和服务 - 30 分钟或更短时间内首次呼叫响应 自动分配高级事件经理 ² 全天候 (24x7) 持续采取措施 ³ 在 Microsoft 内部快速上报给产品团队 我们的高级管理人员通知，根据请求提供	您的高级管理人员通知，按我们的请求提供 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施 ³ 快速访问和响应 通过电话或网络提交
严重性 A 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	30 分钟或更短时间内首次呼叫响应 自动分配高级事件经理 ² 全天候 (24x7) 持续采取措施 ²	分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施 ³ 快速访问和响应 通过电话或网络提交

¹ 客户的 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 增强型事件管理资源负责通过案例合作、上报、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 Microsoft 继续解决问题，Microsoft 可能需要降低严重性级别。

快速响应 - 事件严重性类型

如需问题解决支持，参阅下表中的严重性情况：

快速响应严重性和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重性 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 核心业务流程缺失，工作无法正常继续 需要在 15 分钟内着手解决</p>	<p>15 分钟或更短时间内首次呼叫响应 全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 联系 Microsoft 经验丰富的专家² 在 Microsoft 内部快速上报给云服务运营团队 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 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 快速访问和响应</p>
<p>严重性 A</p> <p>关键业务系统降级： 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 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 Microsoft 继续解决问题，Microsoft 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 - 事件严重性类型

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

严重性和情况	我们的预期响应	您的预期响应
--------	---------	--------

<p>严重性 1</p> <p>关键业务系统关闭：</p> <p>业务面临风险。关键的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呼叫响应，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情况资源。</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>严重性 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我们继续解决问题，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。

附录 B：成功管理服务

本附录包含一系列图表，直观地展示了成功管理服务的支柱、活动和成果。

成功管理服务

- 除非本文或您的工作订单中另有说明，成功管理服务将包含在您的协议中。
- 成功管理服务以数字方式和/或由客户成功帐户管理员提供。

- 这些资源可以远程操作，也可以在您所在的位置现场操作，并将与您携手合作，完成以下活动：

支柱	活动	活动说明
<p>解决方案运行状况：目标是通过确保 Microsoft 云投资的健康、得到优化和具备恢复力来帮助您充分利用他们的优势。通过我们的客户运行状况计划管理，我们将与您合作规划和实施工动及建议，其将改善您的 Microsoft 云解决方案的运维运行状况。</p> <p>我们利用问题管理专业知识来帮助您识别和解决影响云性能和可靠性的重复出现的问题。我们还通过定期开展活动来帮助您做好备灾工作，帮助您为可能扰乱业务运维的重大事件和停电做好准备。</p> <p>此外，我们建议让我们参与评估您的恢复力和安全性，以帮助您识别和抓住机会，来提升依赖于云的关键业务功能的恢复力和安全性。</p>	客户运行状况计划管理	通过专注于简化和卓越运维来改善客户运行状况并使之提速。
	问题管理	识别并响应关键问题，创建和/或生成洞察，建议适当的修复措施
	积极主动的恢复力	提高恢复力，即系统承受故障和快速恢复的能力，最大限度地减少对客户和业务成果的影响
	主动安全	通过实施 Microsoft 安全解决方案提高安全性和合规性。
	备灾	确保客户做好应对危机的准备并为 Microsoft 团队做好准备
<p>采用和规划：我们帮助您规划和实施云技术来改变您的组织。我们提供成功计划管理服务，其可帮助您达成技术和业务目标。我们帮助您加速 Microsoft 云技术的实施、采用和价值实现。</p> <p>我们还通过客户运行状况计划管理服务帮助您改善 Microsoft 云投资的运行状况。我们帮助您识别通过技术优化服务减少云和软件费用的机会。</p> <p>我们通过技术和安全更新让您了解重要的产品、安全、服务和功能更新。我们通过生命周期管理服务指导您，并帮助您解决生命周期结束的技术问题。</p>	成功计划管理	关系治理和持续编排持续的客户规划、协调和客户成功计划中打造的客户成果/价值的验证。
	技术优化	通过云优化来使客户的投资取得最大收益
	技术与安全更新	云投资和基础架构不断更新到最新发布的更新
	生命周期管理服务	确保客户拥有最新的生命周期管理计划
<p>执行合作伙伴：我们作为合作伙伴与您合作，与您共同承担责任，并分享您的 Microsoft 投资回报。我们在您的高管和我们的高管之间建立牢固的联系，以便我们能够了解您的目标并支持您的成功计划。我们提供的服务可帮助您使用 Microsoft 云技术规划和交付特定成果。我们帮助您更快地启动和运行，充分利用您的云解决方案，并从 Microsoft 获得更多价值。</p>	客户关系管理	客户与 Microsoft 之间流畅、成功的关系

© 2024 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。