

Microsoft 統一企業支援服務說明 (USSD)

2021 年 7 月

目錄

1 關於本文件.....	3
2 支援服務.....	4
2.1 如何訂購.....	4
2.2 服務說明.....	5
2.2.1 主動式服務.....	5
2.2.2 非主動式服務.....	8
2.2.3 服務提供管理.....	12
2.3 增強型服務及解決方案.....	13
2.3.1 指定的支援工程.....	13
2.3.2 迅速回應.....	14
2.3.3 Azure 事件管理.....	15
2.3.4 Office 365 工程小組直接支援.....	16
2.3.5 開發人員支援.....	16
2.3.6 關鍵業務支援.....	16
2.4 多國家/地區支援.....	16
多國家/地區支援服務概觀.....	16
如何訂購.....	17
多國家/地區支援其他條款及條件.....	17
3 其他條款及條件.....	18
4 貴用戶之責任.....	20

1 關於本文件

Microsoft 統一企業服務支援服務說明為貴用戶提供可向 Microsoft 訂購之支援服務的相關資訊。

貴用戶請先熟悉貴用戶所訂購服務的相關說明，包括任何先決條件、免責聲明、限制及貴用戶之責任。貴用戶訂購之服務將列在 **Enterprise Services** 工作訂單（以下稱「工作訂單」）或本文件中所提及和包含之其他適用的服務說明清單。

並非本文件中所列載之全部服務皆全球性地提供。如需貴用戶所在位置有哪些服務可供訂購之詳細資訊，請連絡貴用戶之 Microsoft 服務代表。可提供的服務得隨時變更。

2 支援服務

Microsoft 統一企業支援服務 (支援服務) 是全方位的企業支援服務組，有助於加速體驗雲端的過程、最佳化 IT 解決方案，並使用技術在 IT 生命週期的任何階段實現新的商業機會。支援服務包括：

- 主動式服務有助於改善 IT 基礎架構和運作的良好狀況
- 促進規劃和實作之服務提供管理
- 優先處理的全天候問題解決服務，提供快速回應以將停機時間減至最低

2.1 如何訂購

支援服務歸為基本套件，或依現行基本套件合約可購買使用 Enterprise 服務工單作為附加服務和增強型服務和解決方案，如下所述。

項目	說明
基本套件	針對貴用戶組織內所使用的 Microsoft 產品及/或線上服務，可提供支援的主動式、非主動式及提供管理服務組合。貴用戶基本套件的一部分包括彈性額度 (Flex Allowance)*，此額度是用於向貴用戶的基本套件加入主動式服務 (標有「+」)、增強服務和解決方案服務，和/或自訂主動式服務。基本套件所包含的服務於本節全文以「✓」表示。
其他服務	備有其他支援服務，可在貴用戶的工作訂單期間加入至基本套件，於本節全文以“+”表示。
增強型服務及解決方案	備有涵蓋特定 Microsoft 產品或客戶 IT 系統的支援服務，可在貴用戶的工作訂單期間加入至支援基本套件，於本節全文也以“+”表示。
多國家/地區支援	多國家/地區支援會在多個支援地點提供服務給貴用戶，如您的工單所述。

*彈性額度是基本套件定價的彈性部分，可用於在購買服務時購買主動式服務、增強型服務和解決方案、主動折讓或自訂主動式服務。貴用戶的 Microsoft 代表人員會提供可用作彈性額度的基礎套件部分的定價。須遵守以下適用於分派彈性額度的條件：

- 最多可用 20% 的彈性額度購買主動折讓或自訂主動式服務。
- 彈性額度不得用於此處定義的服務提供管理服務。
- 如果在適用的工單期限內未使用，則將沒收所有透過彈性額度購買的增強服務和解決方案。
- 所有可用的彈性額度必須在合約執行時分派，否則將沒收。

2.2 服務說明

本節係說明為構成貴用戶支援服務套件而組合的各項服務項目。同時也列有可加入至貴用戶的基本套件或於合約期限內加入的服務。

2.2.1 主動式服務

主動式服務有助於防止貴用戶的 Microsoft 環境中發生問題，將透過排程以利於適用之工作訂單期間確保資源可用並能提供服務。其後的可用主動式服務如下所示，或詳見貴用戶的工作訂單。

規劃服務

規劃服務可為貴用戶目前的基礎架構、資料、應用程式和安全環境提供評估和審查，以幫助您根據預期成果進行修復、升級、移轉、部署或解決方案實作。

規劃服務類型	計劃
概念證明	+

+ - 可訂購的其他服務

概念證明：一項提供證明的投入參與活動，讓客戶能評估所建議之技術解決方案的可行性。該證明可能以運作的原型、文件和設計的形式呈現，但並不經常是生產就緒交付項目的形式。

實作服務

實作服務提供技術和專案管理之專業知識，以加速 Microsoft 技術解決方案的設計、部署、移轉、升級和實作。

實作服務類型	計劃
上線服務	+

+ - 可訂購的其他服務。

上線服務：由 Microsoft 資源直接投入參與，提供部署、移轉、升級或功能開發協助。此可能包括利用證明概念之規劃及驗證，或使用 Microsoft 產品之生產工作負載之協助。

維護服務

維護服務有助於防範貴用戶在 Microsoft 環境中的各項問題，通常排程在服務提供之前，以協助確認資源可用性。

維護服務類型	計劃
視需要評估	✓
評估方案	+
離線評估	+
主動式監控	+

維護服務類型	計劃
主動式作業方案 (POP)	+
風險及健康評估方案視同一個服務 (RAP as a Service)	+

✓ - 含入為您的基本套件之部分。

+ - 可訂購的其他服務。

視需要評估：存取自助式的線上自動化評估平台，使用記錄檔分析來分析及評估貴用戶的 Microsoft 技術實作情形。視需要評估涵蓋有限的技術。使用此評估服務需要具備有足夠資料上限的使用中 Azure 服務，以便啟用視需要評估服務。Microsoft 可能會提供協助以啟用服務的初始設定。配合視需要評估之下，將由一位現場 Microsoft 資源 (至多兩天) 及遠端 Microsoft 資源 (至多一天) 依照您的服務合約協助分析資料，及決定補救建議的優先順序，此項需額外付費。並非所有地區皆提供現場評估。

評估方案：針對 Microsoft 所建議之做法，評估貴用戶 Microsoft 技術的設計、技術實作、作業或變更管理。評估結束時，Microsoft 資源將直接與貴用戶合作以補救可能的問題，並提供一份內含對貴用戶環境之技術評估的報告，其中可能包含補救計畫。

離線評估：使用經由遠端蒐集或由 Microsoft 資源在 貴用戶所在位置所蒐集之資料，對 貴用戶之 Microsoft 技術實作進行自動評估。蒐集之資料係由 Microsoft 使用內部部署工具進行分析，且本公司會將我們的發現及補救建議做成報告提供給貴用戶。

主動式監控：針對調整貴用戶之伺服器事件管理程序，提供技術作業監控工具及建議。這項服務可協助貴用戶建立事件衡量標準、進行重要事件檢閱，並為負責之工程小組建立相關的設計。

主動式作業方案 (POP)：與貴用戶之員工對貴用戶之規劃、設計、實作或營運流程，針對 Microsoft 建議的做法進行檢閱。此檢閱可在現場或於遠端，透過 Microsoft 資源完成。

風險與健康狀態評量程式視同服務 (RAP as a Service)：使用遠端蒐集之資料，對貴用戶之 Microsoft 技術實作進行自動評估。蒐集之資料係由 Microsoft 進行分析，以便建立內含補救建議之調查報告。本服務可用於現場或遠端方式。

最佳化服務

最佳化服務將著重在使客戶之技術投資達到最佳化利用的各項目標。這些服務可能包括雲端服務之遠端管理，用以最佳化終端用戶對 Microsoft 產品功能的使用能力，以及確保穩固的安全保護和身分識別狀態。

最佳化服務類型	計劃
採用服務	+
開發焦點服務	+
IT 服務管理	+
安全性服務	+

+ - 可訂購的其他服務。

採用服務：採用支援服務會提供一套服務，協助 貴用戶評估 貴組織對所訂購之 Microsoft 技術項目進行修改、監控及最佳化變更的能力。這包括支援制定和執行人員有關變革方面的採用策略。客戶可以利用專業技術，知識和相關的 Microsoft 推薦實踐來獲取資源，以支援其採用計劃。

開發焦點服務：可提供服務協助貴用戶之員工建立、部署及支援以 Microsoft 技術所建立之應用程式。

開發人員的服務見解：貴用戶應用程式開發實務的年度評估，以建議的實務指南協助客戶開發 Microsoft 平台上的應用程式及解決方案。

開發人員支援諮詢：協助建立及開發可在 Microsoft 平台上整合 Microsoft 技術之應用程式、專注於 Microsoft 開發工具及技術，並依貴用戶之工作訂單上所列之時數出售。

IT 服務管理：本套服務設計的宗旨在幫助貴用戶利用現代化的服務管理方法，升級貴用戶的傳統 IT 環境，從而實現創新、靈活性、品質和營運成本改進。現代 IT 服務管理服務得透過遠端或現場諮詢會議或研討會提供，以幫助貴用戶確保監控、事件管理或服務台流程之最佳化，以便在將應用程式或服務移動到雲端時，管理雲端型服務的動態事項。IT Services Management 服務可以是支援服務定製計劃的一個組成部分，可以額外付費，可以在附錄中定義並在您的工作訂單中引用。

安全性服務：Microsoft 安全性解決方案組合包括四大領域：雲端安全性及身分識別、行動力、增強型資訊保護及安全基礎結構。安全性服務可協助客戶了解針對內部及外部威脅，如何保護及革新他們的 IT 基礎結構、應用程式和資料。安全性服務可以是支援服務定製計劃的一個組成部分，可以額外付費，可以在附錄中定義並在您的工作訂單中引用。

教育服務

教育服務，可透過駐點、線上或依需求安排之指導方法提供訓練，以協助加強貴用戶支援人員的技術及操作技能。

教育服務類型	計劃
依需求指定的教育訓練	✓
網路廣播	✓
直接對談	+
訓練課程	+

✓ - 含入為您的基本套件之部分。

+ - 可訂購的其他服務。

依需求指定的教育訓練：從 Microsoft 所開發的訓練課程媒體櫃數位平台，存取線上訓練教材與線上實驗室的集錦。

網路廣播：存取 Microsoft 主持的即時教育課程，具備廣泛支援與 Microsoft 技術主題的廣大選擇範圍，透過遠端線上方式提供。

直接對談：短期互動服務，通常為一天的課程，內容涵蓋產品及支援主題，並由 Microsoft 資源親自或線上以講座及示範形式授課。

訓練課程：進階等級技術訓練課程，有針對支援以及各項 Microsoft 技術主題的廣泛選擇，由 Microsoft 資源親自或線上授課。訓練課程可以依貴用戶之工作訂單上所指定內容，以每個參加者為單位訂購，或為貴用戶組織專門提供。但未經 Microsoft 之明示書面許可，不得錄音訓練課程。

其他主動式服務

其他主動式服務類型	計劃
自訂主動式服務 (維護、最佳化及教育服務)	+
支援支援技術顧問	+

+ - 可訂購的其他服務。

自訂主動式服務：設定範圍之投入參與 Microsoft 的資源，依客戶指示親自或線上提供服務，本文中不會另行描述此等服務。這些訂約包括維護、最佳化，及教育服務類型。

支援技術顧問 (STA)：一項自訂服務，可提供支援客戶業務目標之技術評估，包括但不限於 Microsoft 資源提供的工作負載最佳化、採用或支援能力。此服務可能會包括依客戶環境和業務目標量身訂製的方案及技術指導。

其他主動方案	計劃
主動折讓	+

主動折讓：可互換服務的價值在貴用戶的工作訂單上以點數表示。主動折讓可轉換或套用至一或多項已定義的其他服務 (如本文件所述)，並依照貴用戶的 Microsoft 服務代表所提供的現行比率。選定可用的其他服務之後，本公司會自貴用戶的點數餘額扣除該項服務的價值，並化約至最接近的計算單位。

2.2.2 非主動式服務

非主動式服務可協助解決您 Microsoft 環境中的問題，同時依需求使用。下列非主動式服務視需要含入目前所支援的 Microsoft 產品及線上服務，除非貴用戶的工作訂單另有註明。

非主動式服務類型	
諮詢支援	✓
問題解決支援	✓
非主動式支援管理	✓
延伸 Hotfix 支援	✓
現場支援	+

非主動式服務類型	
根本原因分析	+
非主動式支援管理附加元件	+
網路安全支援服務	+

✓ - 含入為基本套件的部分。

+ - 可訂購的其他服務。

諮詢支援：針對短期 (以六小時以內為限) 及未規劃的問題，為 IT 專業人員提供電話支援。諮詢支援可包括建議、指引及知識移轉等，旨在協助貴用戶部署及實作 Microsoft 技術時，能避免發生常見支援問題並減少系統故障的可能性。架構、解決方案開發與自訂情境不在這些諮詢服務的範圍內。

問題解決支援：Microsoft 產品使用中遇到特定癥狀之問題時給予協助，包括就特定問題、錯誤訊息，或應適用於 Microsoft 產品但不起作用的功能提供疑難排解。事件可透過電話或經由網路提交而起始。並未涵蓋於適用的線上服務支援入口網站之服務及產品的支援要求，會由 Microsoft 服務線上入口網站內部來管理。

嚴重性定義以及 Microsoft 估計的最初回應時間詳述於以下的事件回應表。

本公司會依貴用戶之要求，與第三方技術供應商共同作業，協助解決複雜的多重廠商產品互通性問題，不過，第三方對支援其產品應負起全部的責任。

事件嚴重性將決定 Microsoft 內部之回應等級、最初估計回應時間，以及貴用戶之責任。貴用戶應諮詢本公司，負責列出對貴用戶組織之商務影響，並由 Microsoft 指定適當的嚴重等級。若商務影響的嚴重性需要，貴用戶可以在事件期間請求變更嚴重等級。

嚴重性及情況	本公司的預期回應	貴用戶的預期回應
<p>嚴重性 1</p> <p>重要業務系統關閉： 業務面臨風險。完全失去重要應用程式或解決方案。 必須立即注意</p>	<p>Azure 元件¹ - 第一次電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出</p> <p>所有其他產品和服務 - 第一次電話回應於一小時或更短時間內發出</p> <p>指定重大情況資源²</p> <p>24 小時後經客戶同意派人員到達貴用戶現場</p> <p>每週七天每天二十四小時持續進行解決³</p> <p>於 Microsoft 內部快速提報予產品小組</p> <p>視需要通知本公司之資深行政主管</p>	<p>依照我們的要求通知貴用戶的資深行政主管</p> <p>分派適當之資源接受每週七天每天二十四小時之持續解決行動³</p> <p>迅速接洽與回應</p> <p>透過電話或網頁提出</p>
<p>嚴重性 A</p> <p>重要業務系統降級： 重大損失或服務降級 需要於一小時內處理</p>	<p>第一次電話回應於一小時或更短時間內發出</p> <p>指定重大情況資源²</p> <p>每週七天每天二十四小時持續進行解決²</p>	<p>分派適當之資源接受每週七天每天二十四小時之持續解決行動³</p> <p>迅速接洽與回應</p> <p>透過電話或網頁提出</p>
<p>嚴重性 B</p> <p>中等之營業影響程度： 中等程度的損失或服務降級，但工作在受損情況下可以適當地繼續 需要於兩個營業小時內處理⁴</p>	<p>第一次電話回應於兩小時或更短時間內發出</p> <p>僅於上班時間進行解決⁴</p>	<p>分派適當之資源以配合 Microsoft 之解決行動</p> <p>於四個營業小時內從變更控制管理者存取及回應</p> <p>透過電話或網頁提出</p>
<p>嚴重性 C</p> <p>輕微之營業影響程度： 大體上可運作，對服務具有輕微影響或不會形成障礙 需要於四個營業小時內處理⁴</p>	<p>第一次電話回應於四小時或更短時間內發出</p> <p>僅於上班時間進行解決⁴</p>	<p>就案例負責人提供正確的連絡資訊</p> <p>在 24 小時內回應</p> <p>透過電話或網頁提出</p>

¹ 所列 Azure 元件回應時間不涵蓋 Azure StorSimple、GitHub AE、Azure 通訊服務或計費訂用帳戶管理。

² 重大情況資源係指透過案例投入參與、提報、安排資源及協調等方式，協助迅速解決問題。

³ 如果貴用戶無法提供適當的資源或回應，讓本公司得以繼續進行問題解決行動，本公司可能需要降級嚴重等級。

⁴ 上班時間一般定義為當地標準時間 9:00 至 17:30，例假日及週末除外。營業時間在貴用戶所在國家/地區可能稍有不同。

非主動式支援管理：非主動式支援管理能提供支援事件的監督，以促進即時解決及高品質的支援提供。服務提供管理用於所有支援要求的非主動式支援管理。

根據上方的事件回應表，對嚴重性 B 和 C 的事件，此服務可應客戶於營業時間向 Microsoft 資源提出要求而提供，這些人員亦可應要求提供提報最新情況。對於嚴重性 1 的事件，會開始並自動執行增強的提報流程。接著，經指派的 Microsoft 資源會負責向貴用戶提供狀態更新及行動計劃，確保問題獲得持續技術進展。

針對延長至非上班時間之保險，用戶得另外購買非主動式支援管理時數。

延伸 Hotfix 支援：延伸 Hotfix 支援可讓貴用戶針對已進入固定生命週期的延伸支援階段之特定 Microsoft 軟體，要求非安全性 Hotfix 支援，詳如 <http://support.microsoft.com/lifecycle> 上的原則所定義。服務專屬先決條件及限制：

- 延伸 Hotfix 支援可用性以下列產品/產品系列為限：
 - 應用程式：Office
 - Dynamics：AX、CRM
 - 伺服器：Exchange Server、SQL Server、System Center (組態管理員除外)、Windows Server
 - 系統：Windows 用戶端、Windows Embedded 作業系統
- 如需特定產品版本非安全性 Hotfix 可用性的最新資訊，請在此查看產品生命週期備註。
- 雖然本公司會盡商業範圍內合理之努力來回應貴用戶之非安全性 Hotfix 要求，貴用戶認知可能有無法建立或提供 Hotfix (包括重大及重要安全性 Hotfix) 之情況。
- Hotfix 係為解決貴用戶之特別問題而設計，未經回復測試。
- 未經本公司之書面同意不得將 Hotfix 散布予非關係企業之第三方。
- 英文以外版本的 Hotfix 遞送時間可能不同，並可能要收取當地語系化費用。
- 本公司將不提供新增的特性、功能、更新或設計變更。我們只會解決特定產品中造成其損毀、遺失資料或以其他方式偏離產品之記載功能的問題。

現場支援：現場非主動式支援會在貴用戶之據點提供協助。此服務需視 Microsoft 之資源可用性而定，需要依現場造訪額外收費。

根本原因分析：事件結案之前若有明確要求，本公司會為單一事件或一系列相關問題，執行可能成因的結構化分析。貴用戶須負責與 Microsoft 團隊合作，提供諸如記錄檔、網路追蹤或其他診斷輸出等材料。根本原因分析僅適用於某些 Microsoft 技術，且可能會產生額外費用。

非主動式支援管理附加元件：貴用戶得選擇購買額外的時間來提供非主動式支援管理。這些資源會遠程作業，並在以書面約定之時區的上班時間內提供服務。本服務服務是以英文形式提供，在適用的情況下，可能會以您的語言提供。本服務受 Microsoft 之資源可用性而定。

網路安全支援服務：在被動和主動情況下，提供特殊網路安全相關協助 (以下稱「網路安全服務」)。這些服務有助於降低針對性網路攻擊的風險，更名為安全危機情況做好準備，或是調查和遏制主動安全損害。網路安全服務會提供支援服務自訂方案，且或能以額外付費的方式提供，並於貴用戶工單中所參照的附錄中加以定義。

2.2.3 服務提供管理

服務提供管理 (SDM) 含入貴用戶的支援服務，除非本文或貴用戶的工單另有註明。其他提供管理服務可在訂購其他服務或增強服務及解決方案時加入。

SDM 服務由指定的客戶成功經理採數位方式提供。此具名資源可遠端操作，亦可至您的地點現場操作。

服務傳送管理範圍

可以使用以下 SDM 服務：

服務提供管理服務類型	計劃
為客戶機構提供能力	✓
Microsoft 產品、服務及安全性更新指引	✓
計劃開發與管理	✓
統一企業支援上線	✓
雲端成功計劃	+
客戶成功經理開發人員	✓ ¹
執行關係管理	✓
服務提供管理附加元件	+
現場服務提供管理	+

✓ - 含入為基本套件的部分。

+- 可訂購的其他服務。

✓¹ - 可能由 Microsoft 提供的額外服務。

為客戶機構提供能力：為您指名的支援服務行政人員提供有關如何管理整合支援服務使用情形的指導與資訊，並為您做好使用整合支援數位及非主動式服務的準備。

Microsoft 產品、服務及安全性更新指引：與您分享有關重大近期產品與服務之功能和變更的資訊，以及 Microsoft 技術的安全佈告欄。

計劃開發與管理：針對規劃、提案和管理您整個組織支援計劃之服務所設計的活動，能夠幫助您從 Microsoft 技術和服務之投資實現更高的價值。Microsoft 可能會推薦多種服務，旨在幫助您運用基本套件支援以及您可能購買之額外服務中包含的功能，以達到重要業務和技術成果。

整合支援上線：支援您開始使用整合支援的活動，包括線上支援入口網站中自助式功能的導入與推廣，目標為確保及時運用您的整合支援服務。

雲端成功計劃： 包括規劃和提供服務，以協助您達到特定雲端成果，並賦予您加速實作、採用和實現 Microsoft 雲端技術價值的能力。

客戶成功經理開發人員： 專注於開發的 Microsoft 支援服務資源，能夠提供策略建議和指導，進而在整個軟體開發生命週期中加速創新和提高效率。Microsoft 可能會在條件允許的情況下，指派這些有限資源。

執行關係管理： 這組活動能夠確保 Microsoft 支援服務團隊配合您機構的策略優先順序，並與重要業務和技術決策者進行互動。

服務提供管理附加元件： 貴用戶可選擇訂購其他自訂 SDM 資源以提供服務提供管理服務，納入預先訂定的工作範圍內，此部分本文件未明確詳述。這些資源可遠端操作，亦可至您的地點現場操作。本服務亦受 Microsoft 之資源可用性而定。

現場服務提供管理： 貴用戶可要求提供貴用戶之客戶成功經理的現場造訪，而且每次造訪可能需要額外收費。本服務受 Microsoft 之資源可用性而定。

2.3 增強型服務及解決方案

除了基本套件中所提供的服務或是作為其他服務之外，亦可訂購下列選用增強型服務及解決方案。增強型服務和解決方案可用於額外收費，並可能會在您的工作訂單中引用的展覽中定義。

服務	計劃
指定的支援工程	+
迅速回應	+
Azure 事件管理	+
O365 工程小組直接支援	+
開發人員進階	+ ¹
關鍵業務支援	+

+ - 可訂購的其他服務。

+¹ - 是可於數量上限內訂購的其他服務。

2.3.1 指定的支援工程

指定的支援工程 (DSE)： DSE 服務可作為預先定義的提供項目之下訂購，亦可依自訂時段訂購，以用來提供既定範圍的主動式服務。

以時數訂購時，DSE 服務時數會隨利用與提供而從貴用戶的總訂購時數扣除。

預先定義的 DSE 提供項目會依貴用戶的環境量身訂製，以利達成理想的成果。這些供應項目包括內建有必備的預先定義主動式服務。

DSE 服務之重點領域：

- 協助維護符合貴用戶目前及未來業務需求，以及貴用戶資訊技術環境的組態，以達最佳效能之深入知識

- 主動記載支援服務相關交付項目 (例如支援能力檢視、健康狀態檢查、訓練課程及風險評估方案) 之使用建議的文件，並與貴用戶共享
- 協助讓貴用戶的部署及作業活動與貴用戶所規劃及目前的 Microsoft 技術實作一致
- 加強貴用戶 IT 人員之技術及操作技能
- 開發及實作策略，協助預防未來事件發生並增加貴用戶所涵蓋之 Microsoft 技術之系統可用性
- 協助判斷經常性事件之根本原因，並針對預防未來中斷指定之 Microsoft 技術提供建議

不計 DSE 的訂購方式，資源會根據雙方當事人在初始會議期間之協議進行分派、設定優先順序及指派，並視同貴用戶之服務提供規劃的一部分加以記載。

服務專屬先決條件及限制

- 貴用戶必須具備目前的 Microsoft 整合支援服務合約，方支援您的 DSE 服務。如果貴用戶的 Microsoft 整合支援服務合約屆滿或已終止，您的 DSE 服務將於相同日期終止。
- DSE 服務是在一般營業時間（當地標準時間 09:00 至 17:30，例假日及週末除外）。
- DSE 服務可支援貴用戶所選並列入工作訂單的特定 Microsoft 產品及技術。
- DSE 服務係按照工作訂單中指定之支援據點，進行單一支援地點交付。

2.3.2 迅速回應

迅速回應：迅速回應可為貴用戶的雲端服務提供加快的非主動式支援，能將支援事件送至技術專家處，並視需要開關向雲端服務作業小組提報的路徑。

若要為貴用戶 Microsoft Azure 元件獲得迅速回應服務，貴用戶必須透過適用的雲端服務入口網站提交事件通報。貴用戶的問題解決支援要求會直接路由至迅速回應支援佇列，由具備雲端服務專業能力的指定工程師團隊處理。為了讓此團隊能具備貴用戶部署的基本知識，貴用戶必須提供基本 Azure 部署和資料庫拓撲的文件，以及適用的縮放及載入平衡規劃。在事件可能向標準產品支援專業人員要求解決之資源時，迅速回應團隊會全年無休，24 小時全天候保留事件的主要責任。

對於貴用戶的 Azure 元件，問題解決支援的回應時間列於下表，取代一切預計的基本套件支援回應時間。迅速回應不涵蓋 Azure 媒體服務、Azure Stack、Azure StorSimple、GitHub AE、Azure 通訊服務或計費訂用帳戶管理。

快速回應訂購視資源供應狀況而定。請諮詢您的客戶成功經理了解供應詳情。

迅速回應嚴重性和情況	本公司的預期回應	貴用戶的預期回應
<p>嚴重性 1</p> <p>重要業務系統關閉：</p> <p>業務面臨風險。完全失去重要應用程式或解決方案</p> <p>核心營業程序喪失，且工作無法適當繼續</p> <p>必須於 15 分鐘內注意</p>	<p>第一次電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出</p> <p>全年無休持續處理¹</p> <p>聯繫 Microsoft 具經驗的專家²</p>	<p>依照我們的要求通知貴用戶的資深行政主管</p> <p>分派適當之資源接受全天候之持續解決行動¹</p> <p>迅速接洽與回應</p>

迅速回應嚴重性和情況	本公司的預期回應	貴用戶的預期回應
嚴重性 A 重要業務系統降級： 重大損失或服務降級	於 Microsoft 內部迅速提報至雲端服務作業小組 視需要通知本公司之資深行政主管	

¹ 如果貴用戶無法提供適當的資源或回應，讓本公司得以繼續進行問題解決行動，本公司可能需要自全年無休降級

² 迅速回應問題解決支援服務僅備有英文形式。

2.3.3 Azure 事件管理

Microsoft Azure 事件管理 (以下稱「AEM」) 在重要客戶事件 (以下稱「事件」) 之前、期間和事後提供增強支援。關鍵事件之定義即：對客戶產生高業務影響和/或高峰需求的時期，且需要最高水準的服務可用性和效能。事件至少必須在開始前 8 週，與您的客戶成功經理確認。

AEM 支援利用核心 Microsoft Azure 服務的事件。解決方案的詳細資訊及其利用的 Azure 服務，必須在實際事件發生之前與 AEM 團隊分享，但不得晚於作為評估的輸入內容。

作為事件前活動的一部分，AEM 團隊將：

- 評定並熟悉貴用戶的解決方案
- 識別影響正常上線時間和穩定性的可能問題和風險
- 從彈性的角度判定預期的結果
- 開發和維護解決方案的服務提供計劃

AEM 支援小組會提供建議和要求的行動列表，以補救可能影響事件當天解決方案可用性或效能的任何問題。

在活動期間，AEM 團隊將了解事件詳細資訊，並準備解決影響解決方案的問題。

貴用戶可以在活動前兩週、活動期間和活動後一週，請求能夠解決問題的解決方案支援*。

嚴重性及情況	本公司的預期回應	貴用戶的預期回應
嚴重性 1 重要業務系統關閉： 業務面臨風險。完全失去重要應用程式或解決方案 核心營業程序喪失，且工作無法適當繼續 必須於 15 分鐘內注意	第一次電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出，並在 Microsoft 內部快速提報予任何 Microsoft Azure 服務的雲端操作團隊 ² 30 分鐘或更短時間後指定重大情況管理員。 全年無休持續處理 ¹	若為 Azure 服務，應使用客戶成功經理指定的預定的範本，透過 Microsoft Azure 入口網站線上提出事件服務要求 依照我們的要求通知貴用戶的資深行政主管

嚴重性及情況	本公司的預期回應	貴用戶的預期回應
<p>嚴重性 A</p> <p>重要業務系統降級： 重大損失或服務降級</p>	<p>聯絡 Microsoft 具經驗的專家，並於 Microsoft 內部快速提報予產品小組</p> <p>聘請了解貴用戶解決方案設定的支援工程師。在適用的情況下，這些工程師可以協助和簡化事件管理流程</p> <p>視需要通知本公司之資深行政主管</p>	<p>分派適當之資源接受全天候之持續解決行動¹</p> <p>迅速接洽與回應</p>

¹ 如果貴用戶無法提供適當的資源或回應，幫助本公司得以繼續進行問題解決行動，本公司可能需要自全年無休降級。

² AEM 問題解決支援服務僅備有英文形式

*在事件之前和之後提交的問題解決支援，會列為嚴重性 B。

事件後，貴用戶可以針對解決方案，請求對所有嚴重性 1 和嚴重性 A 事件的根本原因分析。在適用的情況下，我們會提供未來如何預防這些問題的相關建議。

2.3.4 Office 365 工程小組直接支援

Office 365 工程小組直接支援為 Microsoft Office 365 生產租用戶或租用戶的核心工作負載提供增強支援，包括優先聯絡 Office 365 工程小組等。此服務將提供給列出的一或多個租用戶，且需要額外付費，並在工單中所參照的附錄中進一步定義。

2.3.5 開發人員支援

開發人員支援是針對在 Microsoft 平台上建置、部署及支援應用程式的客戶開發人員，基於遍及應用程式開發生命週期的雲端與產品知識，提供技術支援。在貴用戶的支援合約中，可訂購下列開發人員解決方案：

開發人員進階： 開發人員進階支援可提供全面支援，為客戶提供雲端架構、弱點評定、ALM/DevOps 解決方案、安全開發生命週期、程式碼檢閱、效能及監控、應用程式現代化、物聯網 (IoT) 實作以及管理、訓練及測試。

2.3.6 關鍵業務支援

關鍵業務支援： 依貴用戶之工作訂單上所指定，為構成貴用戶之緊急任務解決方案且經定義的 Microsoft 產品及線上服務提供較高的支援等級。關鍵業務支援會提供支援服務的自訂方案、可以額外費用的方式取得，並於貴用戶工作訂單中所參照的附錄中加以定義。

2.4 多國家/地區支援

多國家/地區支援服務概觀

多國家/地區支援搭配 Microsoft 統一企業支援服務時，會在多個支援地點提供服務給貴用戶，如您的工單所述。多國家/地區支援的結構描述如下：

- **主機**：此為貴用戶在工單中協議取得 Microsoft 統一支援的支援地點。除另有註明外，此即為貴用戶之指定客戶成功經理的主要地點。
- **下游**：此為主機地點之外工單中指定貴用戶接收 Microsoft 統一企業支援服務的支援地點，貴用戶有權利在該地點取得所購買的服務。

如何訂購

本 USSD 說明可用的多國家/地區支援服務。若適用，則特定服務和相關數量將依支援地點排序列於關聯工單中。

貴用戶此處所述服務可傳送至主機工單中指定的支援地點，也可能視情況作為貴用戶 Microsoft 統一企業支援合約的一部分由主機配置，並包含下列修改：

- **基本套件服務**：除另有註明外，基本套件服務 (以「✓」標註者) 將可用於您的指定支援地點或由主機依主機工單上的支援地點配置。
- **非主動式服務**：非主動式服務可以遠端方式提供主機不在及包括的地點，惟以下狀況除外：
 - **現場支援**：預購的非主動式現場支援服務將依貴用戶工單中所指定，可用於支援地點，例外國家/地區除外。
 - 「嚴重性 1」問題解決支援狀況期間，預購的現場支援資源可能配置給指定及非指定的支援地點。
- **服務傳送管理 (SDM)**：SDM 可遞送至指定的主機和下游支援地點，如貴用戶工單中所指定。貴用戶基本套件中包含的 SDM 服務可提供狀況將由主機配置，並由主機客戶成功經理管理。SDM 傳送僅限於主機地點的上班時間。購買其他服務或增強服務及解決方案時可能會需要其他 SDM 服務。
 - **其他 SDM**：可為主機或下游支援地點購買其他 SDM 資源，如工單中所指示，並將遞送至指定的支援地點。供應狀況依可用性及以上條件而異。

選擇性服務 (以「+」標註者) 的可用性如下：

- **主動式服務**
 - 貴用戶可能符合享主動服務的資格，其數量將列於工單上，並可由工單中指定的支援地點提供，惟例外國家/地區除外。
- **維修服務 – 根本原因分析**：指定支援地點的員工將可用購買的服務。
- **支援技術顧問 (STA)**：貴用戶工單中指定的支援地點將可用 STA 服務 (例外國家/地區除外)，且視資源可用狀況提供。
- **增強型服務及解決方案**：所有的增強型服務及解決方案皆可購買用於主機或下游支援地點使用。視情況而定。可能須遵守其他限制。
- 購買的其他支援服務將於貴用戶工單中指定的支援地點中可用。

多國家/地區支援其他條款及條件

除了貴用戶此處及工單所概述的條款及條件以外，本公司傳送此處所描述的服務係基於下列先決條件及假定：

- 本公司可能允許非指定支援地點的員工參與工單中指定並針對特定主機或下游支援地點購買的遠端主動式服務。這類參與情況將由 Microsoft 決定是否允許。
- 主動折讓僅可於貴用戶工單上所列的主機及下游支援地點之間交換，若有備註者除外。所有交換都將基於對應支援地點當下的主動折讓貨幣及費率完成。Microsoft 服務代表可提供您當下費率。任

何交換若造成主動折讓出現分數，都將進位至最接近的完整單位。不得將主動折讓換出或換入例外國家/地區。

- 若因在主機與下游支援地點間散布或交換購買的支援服務，產生的任何稅賦義務應完全由客戶負擔。
- 工單期間執行的服務變更或交換，可能需要以書面立下合約。
 - **帳單合併**：除另有註明外，將為應付金額開立單一發票，包含貴用戶工單中指示之所有支援地點的所有服務。稅金將根據 Microsoft 簽署人的評量及貴用戶的主機地點而定。任何其他應付稅金皆應由客戶單獨負擔。
 - **帳單合併之例外情形**：購買遞送至印度共和國、中華人民共和國、中華民國 (台灣)、中華人民共和國 (香港)、大韓民國、日本、紐西蘭、澳門及澳洲 (**皆屬例外國家/地區**) 之服務，各應具有獨立工單，其中列出將傳送至該支援地點的服務。服務發票將開立至相應的支援地點，並包含任何適用的當地稅金。

3 其他條款及條件

Microsoft 整合支援服務均係基於下列先決條件及假定情況而提供。

- 基礎套件非主動式服務是以遠端方式提供至貴用戶指定支援連絡人之據點。所有其他服務均以遠端方式提供予貴用戶工作訂單上所指定或列出之據點，但以書面方式另行規定者，不在此限。
- 基礎套件非主動式服務是以英文形式提供，在適用的情況下，可能會以您的語言提供。除非另有書面約定，所有其他服務均以提供服務之 Microsoft 服務據點之當地語言或英文提供。
- 本公司為貴用戶基於聲明的授權登記和合約及/或工作訂單附錄 A 帳單帳戶 ID 已訂購、並在 Microsoft 於 <http://microsoft.com/licensing/contracts> (或 Microsoft 指出的後繼站台) 不時發布的產品條款中所識別全部版本的市售、普遍提供的 Microsoft 軟體與線上服務產品提供支援，惟工作訂單、此統一企業支援服務說明的附錄另有規定，或位於 <http://serviceshub.microsoft.com> 的貴用戶線上支援入口網站具體排除者例外。
- 預先發行及搶鮮版 (Beta) 版本產品不提供支援，但若隨附之附錄中另有註明者則不在此限。
- 所有服務，包括在支援工作訂單期間訂購之任何作為工作訂單一部分的額外服務在內，如未在適用之工單期間內使用，即應失效。
- 服務之排程係取決於資源是否可取得，且若不符合最低註冊等級，則訓練課程得隨時取消。
- 本公司得應貴用戶要求，透過遠端連線存取貴用戶之系統以分析問題。本公司人員僅會存取貴用戶授權之系統。若要運用遠端連線協助，貴用戶必須提供本公司適當存取權及必要設備。
- 部分服務可能要求本公司儲存、處理及存取貴用戶的客戶資料。此情況下本公司將使用 Microsoft 核准的技術，該技術將符合本公司的資料保護政策與流程。若貴用戶要求本公司使用未經 Microsoft 核准的技術，貴用戶了解並同意貴用戶必須為客戶資料的完整性及安全性承擔全部責任，且 Microsoft 對非 Microsoft 核准技術之使用概不負任何責任。
- 如果貴用戶要求取消先前安排的服務，而未在提供服務的第一天之前以 14 日事前通知取消或重新安排服務，Microsoft 得選擇扣除取消費用，但至多以扣除服務價格的 100% 為限。
- 訂購其他服務時，本公司可要求含入服務提供管理，以利提供。

- 如果貴用戶訂購某一種服務，但想要轉換為另一種類型的服務，則貴用戶得將相等價值適用至可供使用且已經貴用戶之服務提供資源同意之替代服務。
- 軟體保證利益全天候問題解決支援事件 (SA PRS 事件或「SAB」) 可轉換為相等價值 (由 Microsoft 確定)，並用於基本套件支援、指定支援工程 (DSE) 的合格組件，以及/或增強服務和解決方案的合格組件等費用。如果適用，貴用戶的交付管理可確認此類價值和費用。在支援開始日期及/或多年期支援的年度週年日期 30 天後，我們可能會依貴用戶工單所指定，就貴用戶承諾進行任何此類轉換之任何 SAB 差額的相等價值，開立發票予貴用戶。軟體保證利益受本文所述之條款及產品條款所拘束，包括但不限於產品條款之附錄 B。詳細資料亦可於以下網址取得：www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits。例如，2023 年 2 月起變更的「問題解決支援」利益，將會影響貴用戶支援合約中的基本套件或合格元件之資格，而這有可能會導致相當事件價值的調整。
- 並非所有其他服務在您的國家/地區皆有提供。如需詳細資訊，請連絡貴用戶之服務提供人員。
- 貴用戶同意貴用戶提供存取權給本公司之唯一非 Microsoft 原始碼，必須是貴用戶所擁有之程式碼。
- 服務可能包括服務交付項目、有關貴用戶或 Microsoft 所擁有之程式碼相關的建議及指導，或是其他支援服務之直接條款。
- Microsoft 提供主動式服務時，不提供範例程式碼以外的任何種類之程式碼。
- 客戶對實施及維護支援服務之效能時提供的任何程式碼負有完全責任。
- 訂購服務可能有最低平台要求。
- 服務可能無法直達貴用戶的客戶。
- 如雙方同意進行現場察看且未預先支付費用，我們便會支付貴用戶合理差旅及生活代墊費用。
- GitHub 支援服務均由 Microsoft 獨資擁有之子公司 GitHub, Inc. 提供。無論貴用戶的工單中是否有任何相反之規定，貴用戶採購 GitHub 支援服務時，適用 GitHub 隱私權聲明 (位於 https://aka.ms/github_privacy) 和 GitHub 資料保護增補合約及安全性附錄 (位於 https://aka.ms/github_dpa)。
- **使用原則** - 客戶不得 (且並未被授權進行) 使用服務交付項目：
 - 法律、規定、政府命令或裁定所禁止的方式；
 - 違反他人之權利的方式；或
 - 任何可能因使用服務交付項目而導致任何人員之死亡或重大人身傷害，或者嚴重之實質及環境損害的應用方式或情況 (依照以下高風險用途該節者為例外狀況)。

高風險用途

警告：現代技術可能以全新且創新的方法使用，客戶必須考量自身具體使用這些技術的方式是否安全。服務交付項目的設計或用途並非為了支援服務中斷、瑕疵、錯誤，或服務交付項目的其他故障可能導致任何人員之死亡或重大人身傷害，或者實質及環境損害的使用方式 (合稱為「高風險用途」)。因此，客戶必須設計和實施服務交付項目，無論是一般或特定產業內，方能在服務交付項目發生任何中斷、瑕疵、錯誤或其他故障的情況下，人員、財產和環境的安全不會降低到合理、適當和合法的層級以下。服務交付項目的高風險用途應由貴用戶自行承擔。客戶同意出面為 Microsoft 辯護、賠償其損失，並使其免有關服務交付項目的高風險用途造成的任何索賠 (包括因為無過失責任或 Microsoft 按照客戶的規格設計或向客戶提供服務交付

項目時因疏忽導致的任何索賠)。前述賠償義務附加於客戶合約中規定的任何辯護義務，並且不受此類合約中包含之任何責任限制或排除的影響。

- 其他先決條件及假定得列載於相關附錄。

4 貴用戶之責任

Microsoft 統一支援服務之利益能否最佳化，係取決於貴用戶除了任何適用附錄所列載之責任外，還履行下列責任。若有未遵行以下責任之情事，將可能導致延遲提供服務：

- 貴用戶將指派具名支援服務管理員以負責帶領貴用戶之團隊，並將管理貴用戶所有支援活動及貴用戶內部向本公司提交支援事件申請的程序。
- 若貴用戶購買多國家/地區支援服務，貴用戶將需要指派具名的主機支援地點支援服務管理員，以負責帶領貴用戶之當地團隊，並管理貴用戶所有當地支援活動及向本公司提交支援事件申請的內部程序。貴用戶亦將可能需要指派其他支援地點的具名支援服務管理員。
- 貴用戶可指定具名的非主動式支援連絡人(若有需要)負責透過 Microsoft 支援網站或以電話建立支援要求。貴用戶雲端服務的雲端管理員亦可透過適用支援入口網站提交雲端支援要求。
- 針對線上服務支援要求，雲端管理員必須透過適用的線上服務支援入口網站，針對貴用戶的雲端式服務提交支援要求。
- 提交服務要求時，貴用戶的非主動式支援連絡人應對所遇到問題有基本瞭解，並有能力重現問題，以便協助 Microsoft 診斷問題以及分級。這些連絡人也應對受支援的 Microsoft 產品以及貴用戶的 Microsoft 環境具備知識，以協助解決系統問題，輔助 Microsoft 分析及解決服務要求。
- 提交服務要求時，貴用戶的非主動支援連絡人得必須依本公司之要求需要執行問題確認及解決活動。其中可能包括執行網路追蹤、擷取錯誤訊息、蒐集組態資訊、變更產品組態、安裝新版本的軟體或新元件，或者修改處理程序。
- 貴用戶同意與本公司合作，根據貴用戶所訂購之服務制定服務使用計劃。
- 貴用戶同意，若工作訂單中指定的具名連絡人有任何變更，應立即通知本公司。
- 貴用戶應負責備份其資料，及重建因為重大故障所造成的損失或更改的檔案。貴用戶同時應負責實作必要程序來保護本身軟體與資料之完整性及安全性。
- 貴用戶同意（於情況許可時）回應本公司就服務相關事宜不定時向貴用戶發出之客戶滿意度調查。
- 貴用戶應負擔貴用戶員工或承攬人所發生之一切差旅費用或支出。
- 貴用戶之服務提供人員可能會根據貴用戶所訂購服務，要求貴用戶履行其他責任。
- 此支援中包含使用雲端服務時，貴用戶必須為適用線上服務訂購或現有訂用或數據傳輸方案。
- 貴用戶同意在適用之工單期間屆滿日前 60 日之前，將主動式服務和增強型服務與解決方案之申請連同任何必要/適用的資料一併提交。
- 貴用戶同意視情況適當，為本公司需要到現場之服務提供小組提供貴用戶內部系統和診斷工具之存取權，並提供合理的電話和高速網際網路連線。

© 2021 Microsoft Corporation. 保留一切權利。在未經 Microsoft Corp. 明示授權之情況下，嚴格禁止使用或散布上述任何資料。

Microsoft 及 Windows 為 Microsoft Corporation 在美國及/或其他國家/地區的註冊商標。

本文件所提及之實際公司和產品名稱可能是其各自所有人的商標。