

คำอธิบายบริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

มกราคม 2024

สารบัญ

1	เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้.....	3
2	บริการสนับสนุน	4
	2.1 วิธีการสั่งซื้อ	4
	2.2 รายละเอียดของบริการ	5
	บริการเชิงรุก.....	5
	บริการวางแผน	5
	บริการเชิงรับ.....	10
	การจัดการส่งมอบบริการ.....	13
	2.3 บริการและโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น.....	15
	วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด.....	16
	Unified Enhanced Response.....	18
	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว.....	20
	Azure Event Management.....	21
	Office 365 Engineering Direct.....	23
	การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา.....	23
	GitHub Engineering Direct.....	24
	การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ	24
	Azure Engineering Direct.....	24
	การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft	28
	2.4 การสนับสนุนในหลายประเทศ.....	29
	ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ	29
	วิธีการสั่งซื้อ.....	29
	ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ	30
	2.5 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม.....	30
	2.6 ความรับผิดชอบของคุณ	32

1 เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้

รายละเอียดของบริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสนับสนุนที่พร้อมให้คุณซื้อจาก Microsoft

กรุณาทำความเข้าใจกับรายละเอียดของบริการต่างๆ ที่คุณซื้อ รวมถึง ข้อกำหนดเบื้องต้น การปฏิเสธความรับผิดชอบ ข้อจำกัดและความรับผิดชอบของคุณ บริการที่คุณซื้อจะแสดงอยู่ใน Enterprise Services ใบสั่งงาน(Work Order) หรือ Statement of Services ที่ใช้สำหรับอ้างอิงและใช้งานร่วมกับเอกสารฉบับนี้

บริการบางอย่างที่ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้ไม่ได้ให้บริการทั่วโลก สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่สามารถซื้อได้ในพื้นที่ของคุณ กรุณาติดต่อตัวแทน Microsoft Services ของคุณ บริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

2 บริการสนับสนุน

บริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services (บริการสนับสนุน) เป็นชุดบริการสนับสนุนองค์กรที่ครอบคลุม ซึ่งจะช่วยให้การสร้างสรรค์ประสบการณ์การใช้ระบบคลาวด์ เพิ่มประสิทธิภาพโซลูชันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ สำหรับขั้นตอนใดๆ ของวงจรชีวิตของระบบสารสนเทศ บริการให้ความช่วยเหลือประกอบไปด้วย:

- บริการเชิงรุกในการช่วยปรับปรุงความสมบูรณ์ของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินงานของคุณ
- การจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนและการดำเนินงาน
- จัดลำดับความสำคัญกับบริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเพื่อมอบการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับลดระยะเวลาในการหยุดทำงาน

2.1 วิธีการสั่งซื้อ

บริการสนับสนุนมีให้บริการในลักษณะของแพคเกจพื้นฐานพร้อมด้วยบริการเพิ่มเติมหรือบริการและโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นภายใต้ข้อตกลงแพคเกจพื้นฐานที่มีอยู่ที่ระบุไว้ใน Enterprise Services Work Order ที่ได้อธิบายไว้ด้านล่าง

รายการ	รายละเอียด
แพคเกจพื้นฐาน	การรวมกันของบริการเชิงรุก การโต้ตอบและการบริการจัดการการจัดส่งที่รองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft และ / หรือ Online Services ที่ใช้ภายในองค์กรของคุณ ส่วนหนึ่งในแพคเกจพื้นฐานของคุณจะรวมถึง Flex Allowance* ที่ใช้เพื่อเพิ่มบริการเชิงรุก (ระบุด้วย "+") บริการเสริมพิเศษและบริการโซลูชันและ/หรือบริการเชิงรุกแบบกำหนดเองสำหรับแพคเกจพื้นฐานของคุณ แพคเกจพื้นฐานจะมีการบริการรวมอยู่ด้วย จะแสดงด้วยเครื่องหมาย "✓" ไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด
บริการเสริม	บริการสนับสนุนเพิ่มเติม รวมถึงบริการเชิงรุก จะมีให้เลือกเพิ่มลงไปใแพคเกจพื้นฐานของคุณในระหว่างช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณ และจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด
บริการและโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น	บริการสนับสนุนซึ่งครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือระบบสารสนเทศของลูกค้าแบบเฉพาะ จะมีให้เลือกเพิ่มเข้าไปในแพคเกจพื้นฐานในการสนับสนุนของคุณในช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณและจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด
การสนับสนุนในหลายประเทศ	การสนับสนุนในหลายประเทศจะให้การสนับสนุนคุณจากหลายสถานที่ตามที่อยู่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ (หรือกลุ่มใบสั่งงาน)

*Flex Allowance คือส่วนที่มีความยืดหยุ่นในใบราคาแพคเกจพื้นฐานของคุณ ซึ่งอาจใช้กับการซื้อบริการเชิงรุก บริการเสริมพิเศษและโซลูชัน เครดิตเชิงรุกหรือบริการเชิงรุกที่กำหนดเอง ในขณะที่ซื้อบริการ ตัวแทน Microsoft ของคุณจะนำเสนอส่วนที่เป็นรายการราคาของแพคเกจพื้นฐานที่สามารถใช้เป็น Flex Allowance ได้ เสนอให้ติดต่อไปสำหรับการแบ่งสรร Flex Allowance ของคุณจะมีผลบังคับใช้:

- คุณสามารถใช้ Flex Allowance ที่ได้รับจัดสรรได้สูงสุด 20% หรือ \$50,000 แล้วแต่ว่าจำนวนใดจะสูงกว่ากับการซื้อเครดิตเชิงรุกหรือบริการเชิงรุกที่กำหนดเอง
- Flex Allowance จะได้รับการจัดสรรเป็นรายปี และบริการใดๆ ที่จะใช้ Flex Allowance ต้องใช้ในช่วงปีที่บังคับใช้
- คุณต้องไม่ใช่ Flex Allowance กับบริการจัดการการส่งมอบบริการตามที่ระบุไว้ในเอกสารนี้

- หากคุณทำการสั่งซื้อบริการประเภทใดประเภทหนึ่งด้วย Flex Allowance และต้องการแลกเปลี่ยนเป็นบริการประเภทอื่น คุณอาจใช้มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพคเกจทางเลือกของคุณ ถ้ามี และทำการตกลงกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- Flex Allowance ที่มีทั้งหมดต้องได้รับการจัดสรรตามเวลาการดำเนินการของสัญญาหรือมีจะนั้นจะถูกปรับคืน

2.2 รายละเอียดของบริการ

รายการที่นำมารวมกันเพื่อสร้างแพคเกจบริการสนับสนุนของคุณจะถูกอธิบายไว้ในส่วนนี้ นอกจากนี้ รายการที่ถูกรับไว้เป็นบริการที่อาจได้รับการเพิ่มเข้าไปยังแพคเกจพื้นฐานของคุณหรือเพิ่มเข้าไปในเงื่อนไขของข้อตกลง

บริการเชิงรุก

บริการเชิงรุกจะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและจะทำการกำหนดเวลาเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และส่งมอบในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order บริการเชิงรุกต่อไปนี้มีให้เลือกตามที่ระบุไว้ด้านล่างหรือแสดงรายละเอียดไว้ในใบสั่งงานของคุณ การจัดส่งในสถานที่อาจจะไม่ได้อำนาจสำหรับทุกบริการและสำหรับทุกภูมิภาค การจัดส่งจะดำเนินการจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรและจะมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม หรือเมื่อเป็นการจำหน่ายอย่างชัดเจนในลักษณะของบริการในสถานที่

บริการวางแผน

บริการด้านการวางแผนมอบการประเมินและการตรวจทานโครงสร้างพื้นฐาน ข้อมูล แอปพลิเคชัน และสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยปัจจุบันของคุณ เพื่อช่วยในการวางแผนการฟื้นฟู การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การโอนย้าย การปรับใช้งานโซลูชันตามผลลัพธ์ตามที่คุณต้องการ

ประเภทของบริการวางแผน	การวางแผน
หลักฐานของแนวคิด	+
บริการด้านสถาปัตยกรรม	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

หลักฐานของแนวคิด:

ข้อตกลงในการแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบ เอกสารและการออกแบบ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่อยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ

บริการด้านสถาปัตยกรรม:การมีส่วนร่วมที่กำหนดโครงสร้างไว้ในลักษณะของชุดการปรึกษาพูดคุยที่นำโดยผู้เชี่ยวชาญของ Microsoft

ผู้เชี่ยวชาญของเราจะทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อถ่ายทอดข้อกำหนดทางธุรกิจให้เป็นสถาปัตยกรรมโซลูชันแบบกำหนดตามความต้องการ ซึ่งจะช่วงเร่งความสำเร็จของการนำไปปฏิบัติใช้

การพูดคุยเหล่านี้จะมีการประเมินข้อกำหนดทางเทคนิค การตรวจสอบการออกแบบสถาปัตยกรรมที่มีอยู่เดิม และการนำข้อมูลเชิงลึกในเทคนิคจากประสบการณ์มาใช้เป็นโซลูชันที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในทางสถาปัตยกรรม กระบวนการนี้มีจุดประสงค์เพื่อสร้างการออกแบบโซลูชันในทางเทคนิคที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด และทำหน้าที่เป็นเอกสารอ้างอิงสำคัญสำหรับขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อการผลิต

บริการด้านการดำเนินงาน

บริการด้านการดำเนินงานมอบความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคและการจัดการโครงการเพื่อเร่งสมรรถนะการออกแบบ การใช้งาน การโอนย้าย การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการใช้งานเทคโนโลยีโซลูชันของ Microsoft

ประเภทของบริการด้านการนำไปใช้งาน	การวางแผน
บริการ Onboarding	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

บริการ Onboarding: ข้อผูกพันโดยตรงกับวิศวกรของ Microsoft เพื่อจัดการการปรับใช้ การโยกย้าย การอัปเดต หรือความช่วยเหลือด้านการพัฒนาคุณลักษณะ
นี้รวมถึงความช่วยเหลือเกี่ยวกับการวางแผนและการตรวจสอบความถูกต้องของแนวคิด หรือปริมาณงานของการผลิตโดยใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft

บริการด้านการบำรุงรักษา

บริการด้านการบำรุงรักษาช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ และโดยปกติ จะถูกกำหนดให้บริการล่วงหน้าเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมในการใช้งานทรัพยากร

ประเภทของบริการด้านการดูแลรักษา	การวางแผน
การประเมินตามความต้องการ	✓
โปรแกรมการประเมิน	+
การประเมินแบบออฟไลน์	+
การตรวจสอบเชิงรุก	+
โปรแกรมการดำเนินงานเชิงรุก (POP)	+
โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและความสมบูรณ์ในฐานะการบริการ (RAP as a Service)	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

การประเมินตามความต้องการ การเข้าถึงแพลตฟอร์มการประเมินออนไลน์แบบบริการตนเองโดยอัตโนมัติ ซึ่งใช้การวิเคราะห์ขั้นสูงเพื่อทำการวิเคราะห์และประเมินการใช้งานเทคโนโลยีของ Microsoft ของคุณ การประเมินตามความต้องการจะครอบคลุมเทคโนโลยีที่จำกัด การใช้บริการการประเมินนี้จำเป็นต้องมีบริการ Azure ที่ใช้งานอยู่พร้อมกับขีดจำกัดของข้อมูลเพียงพอ เพื่อให้สามารถใช้บริการการประเมินตามความต้องการได้ Microsoft จะให้บริการช่วยเหลือเพื่อช่วยในการติดตั้งบริการเริ่มต้น
ในการทำงานร่วมกันกับการประเมินตามความต้องการ และสำหรับค่าบริการเสริม แหล่งข้อมูลของ Microsoft ในสถานที่ (ไม่เกินสองวัน) หรือแหล่งข้อมูลระยะไกลของ Microsoft (ไม่เกินหนึ่งวัน) พร้อมให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญกับคำแนะนำในการฟื้นฟูตามข้อตกลงบริการของคุณ การประเมินนอกสถานที่อาจไม่มีให้บริการในทุกพื้นที่

โปรแกรมประเมินผล: การประเมินผลการออกแบบ การใช้งานด้านเทคนิค การดำเนินงาน หรือการจัดการการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ของ Microsoft ของคุณ เทียบกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft ในช่วงท้ายของการประเมิน แหล่งข้อมูลของ Microsoft

จะทำงานร่วมกับคุณ โดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้และจัดทำรายงานที่มีการประเมินทางเทคนิคในสภาพแวดล้อมของคุณ โดยอาจรวมถึงแผนฟื้นฟูด้วย

การประเมินแบบออฟไลน์: การประเมินอัตโนมัติของการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft กับข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากทางไกลหรือโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในพื้นที่ของคุณ ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมจะถูกวิเคราะห์โดย Microsoft โดยการใช้เครื่องมือในสถานที่และเราจะมอบรายงานการค้นพบและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเรา

การตรวจสอบเชิงรุก:

การจัดส่งเครื่องมือตรวจสอบการดำเนินงานทางเทคนิคและคำแนะนำสำหรับการปรับแต่งกระบวนการจัดการเหตุการณ์ในเซิร์ฟเวอร์ของคุณ บริการนี้ช่วยคุณสร้างเมตริกซ์เหตุการณ์ ดำเนินการทบทวนเหตุการณ์ที่สำคัญและสร้างการออกแบบสำหรับทีมวิศวกรมอย่งยั่งยืน

โปรแกรมการปฏิบัติงานเชิงรุก (POP): การทบทวนกับพนักงานของคุณเกี่ยวกับการวางแผน การออกแบบ การปรับใช้งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานของคุณกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft การทบทวนนี้สามารถทำได้นอกสถานที่หรือจากทางไกลโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft

โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและความสมบูรณ์ในฐานะการบริการ (RAP as a Service):

การประเมินอัตโนมัติของการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft กับข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากทางไกล ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมจะถูกนำมาวิเคราะห์โดย Microsoft เพื่อสร้างรายงานการค้นพบซึ่งจะประกอบไปด้วยคำแนะนำในการฟื้นฟู บริการนี้พร้อมใช้ในสถานที่ประกอบการหรือการให้บริการจากทางไกล

บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

บริการเพิ่มประสิทธิภาพมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายของการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของการลงทุนด้านเทคโนโลยีของลูกค้า บริการเหล่านี้อาจรวมถึงการจัดการทางไกลของบริการคลาวด์ การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานความสามารถของผลิตภัณฑ์ Microsoft โดยผู้ใช้ปลายทาง และทำให้มั่นใจถึงความปลอดภัยอันแน่นหนาและคุณลักษณะอันเป็นเอกลักษณ์

ประเภทของบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	การวางแผน
บริการปรับใช้งาน	+
บริการมุ่งเน้นการพัฒนา	+
การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	+
บริการด้านความปลอดภัย	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

บริการด้านการยอมรับ: บริการด้านการสนับสนุนการยอมรับ

นำเสนอชุดของการบริการที่ช่วยประเมินความสามารถขององค์กรในการแก้ไข ตรวจสอบและเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกับการซื้อเทคโนโลยีของ Microsoft สิ่งนี้รวมถึงความช่วยเหลือในการพัฒนาและการดำเนินงานของกลยุทธ์การปรับใช้งานของคุณเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงทรัพยากรด้วยความชำนาญ ความรู้ และแบบแผนการปฏิบัติที่แนะนำของ Microsoft เพื่อเป็นตัวช่วยสำหรับโปรแกรมการปรับใช้งานของตนเอง

บริการที่มุ่งเน้นในการพัฒนา: บริการสำหรับสนับสนุนการสร้างบุคลากร การปรับใช้งาน และแอปพลิเคชันการสนับสนุนของคุณโดยเทคโนโลยี Microsoft

ข้อมูลเชิงลึกการบริการสำหรับนักพัฒนา:

การประเมินแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาแอปพลิเคชันประจำปีของคุณ

เพื่อช่วยเหลือลูกค้าด้วยแนวทางปฏิบัติที่แนะนำสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันและโซลูชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านการพัฒนา:

ให้ความช่วยเหลือในการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชันที่จะผสานรวมเทคโนโลยีของ Microsoft เข้ากับแพลตฟอร์ม Microsoft ซึ่งเชี่ยวชาญในเครื่องมือและเทคโนโลยีด้านการพัฒนาของ Microsoft และทำการขายเป็นจำนวนชั่วโมงที่แสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ:

ชุดของการบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณสามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิหลังของคุณ โดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรม ความยืดหยุ่น คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อาจถูกส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบการจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการบนพื้นฐานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์ บริการการจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุนเข้าถึงได้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ

บริการด้านความปลอดภัย: กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft

ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์ ความคล่องตัว การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย บริการด้านความปลอดภัยช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้ บริการด้านความปลอดภัยอาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุนเข้าถึงได้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ

บริการด้านการศึกษา

บริการด้านการศึกษามอบการฝึกอบรมเพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะทางเทคนิคและทักษะในการดำเนินงานแก่บุคลากรฝ่ายสนับสนุนของคุณ ผ่านการฝึกอบรมภายใน แบบออนไลน์ หรือให้คำแนะนำตามความต้องการ

ประเภทของบริการด้านการศึกษา	การวางแผน
การเรียนรู้ตามต้องการ	✓
การถ่ายทอดทางวิดีโอ	✓
การโต้ตอบในห้องเรียน	+
การประชุมเชิงปฏิบัติการ	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานของคุณ

⊕ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

การเรียนรู้ตามต้องการ:

การเข้าถึงคอลเล็กชันเครื่องมือการฝึกอบรมออนไลน์และห้องปฏิบัติการออนไลน์จากแพลตฟอร์มของเวิร์กช็อปไลบรารีแบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นโดย Microsoft

Webcasts: การเข้าถึงเซสชันการศึกษาที่จัดเตรียมโดย Microsoft ซึ่งมีหัวข้อการสนับสนุนและเทคโนโลยีของ Microsoft ให้เลือกมากมาย ซึ่งทำการจัดส่งผ่านระบบออนไลน์

การโต้ตอบในห้องเรียน: บริการปฏิสัมพันธ์ระยะสั้น ซึ่งโดยปกติจะเป็นการประชุมแบบวันเดียว ครอบคลุมหัวข้อผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการบรรยายและการสาธิตโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในแบบการสอนด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์

การประชุมเชิงปฏิบัติการ: การประชุมฝึกอบรมทางเทคนิคในระดับสูง สามารถเข้าถึงได้ผ่านตัวเลือกอันหลากหลายของการสนับสนุนและหัวข้อด้านเทคโนโลยีของ Microsoft ที่ถูกส่งมอบผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์
 เวิร์คช็อปสามารถถูกซื้อได้ตามจำนวนที่นั่งหรือการจัดส่งโดยเฉพาะผ่านองค์กรของคุณตามที่ได้ระบุในใบสั่งงานของคุณ ไม่อนุญาตให้ทำการบันทึกใดๆ ในเวิร์คช็อปโดยไม่มีใบอนุญาตจาก Microsoft อย่างเป็นทางการลิขสิทธิ์อักษร

บริการเชิงรุกเพิ่มเติม

ประเภทของบริการเชิงรุกเพิ่มเติม	การวางแผน
บริการเชิงรุกที่กำหนดได้เอง (บริการการซ่อมบำรุง, การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา)	+
ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน	+
วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

บริการเชิงรุกแบบปรับแต่งเอง: ข้อผูกพันที่มีขอบเขตกับแหล่งข้อมูลของ Microsoft เพื่อให้บริการตามคำสั่งของลูกค้าด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์ ซึ่งไม่ได้มีการอธิบายไว้ในเอกสารนี้ ข้อผูกพันเหล่านี้รวมไปถึงประเภทของบริการการซ่อมบำรุง การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา

ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน (STA): บริการที่ปรับตามความต้องการ ซึ่งจะดำเนินการประเมินทางเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจของลูกค้า รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแต่ การปรับความเหมาะสมของปริมาณงาน การนำไปใช้หรือความสามารถในการสนับสนุน ซึ่งจัดหาให้โดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft
 บริการนี้อาจรวมถึงแผนและแนวทางด้านเทคนิคที่ปรับแต่งมาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของลูกค้าและเป้าหมายทางธุรกิจ

วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด (DE): โซลูชันที่คัดสรรมาและขับเคลื่อนด้วยผลลัพธ์ ซึ่งอ้างอิงตามหลักปฏิบัติและหลักการที่แนะนำของ Microsoft และช่วยเพิ่มคุณค่าให้การลงทุนด้านเทคโนโลยีจาก Microsoft ของคุณ ให้อยู่ในระดับสูงสุด
 ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคชั้นนำจะทำงานอย่างใกล้ชิดกับทีมงานของคุณตลอดการดำเนินงาน และจะอาศัยความรู้ความสามารถจากผู้เชี่ยวชาญของ Microsoft คนอื่นๆ ตามความจำเป็น เพื่อชี้แนะแนวทางด้านเทคนิคที่ปรับมาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของคุณ เพื่อช่วยในการปฏิบัติใช้งาน และ/หรือ การปรับปรุงประสิทธิภาพของโซลูชัน Microsoft
 ของคุณให้มีความเหมาะสมการดำเนินงานเหล่านี้จะมีบริการเชิงรุกที่กำหนดไว้ล่วงหน้าในระบบ ซึ่งมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์ที่เฉพาะเจาะจง รวมถึงบริการที่ขยายมาจากการประเมินและการวางแผน ไปจนถึงการเพิ่มทักษะและการออกแบบ และการกำหนดค่าและการนำไปใช้

ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน Microsoft Unified ปัจจุบันเพื่อสนับสนุนบริการ DE ของคุณ หากข้อตกลงบริการ Microsoft Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ DE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน
- บริการ DE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- บริการ DE สนับสนุนผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเฉพาะของ Microsoft ที่คุณได้เลือกไว้และถูกแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- บริการ DE จะถูกส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่เลือกและระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- บริการ DE จะถูกส่งมอบจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงไว้เป็นอื่นล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อการบริการในสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกเรียกเก็บค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม

Proactive อื่นๆ	การวางแผน
Proactive Credits	+

Proactive Credits: มูลค่าของการบริการที่สามารถแลกเปลี่ยนได้ จะแสดงเป็นเครดิตในใบสั่งงานของคุณ Proactive Credits จะสามารถทำการแลกเปลี่ยนกับ หรือนำไปใช้กับบริการเสริมที่กำหนดไว้อย่างน้อยหนึ่งรายการตามที่ได้อธิบายไว้ในเอกสารนี้ และตามอัตราปัจจุบันที่ได้รับจากตัวแทนฝ่ายบริการของ Microsoft ของคุณ หลังจากเลือกบริการเสริมที่มีให้เลือกซื้อ เราจะหักมูลค่าของบริการนั้นออกจากยอดเครดิตคงเหลือของคุณ ปิดเศษขึ้นไปยังหน่วยที่ใกล้ที่สุด

บริการเชิงรับ

บริการเชิงรับช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและโดยปกติแล้วจะเป็นการบริการที่สอดคล้องตามความต้องการ บริการเชิงรับต่อไปนี้จะถูกรวมเข้าไว้ตามความจำเป็นสำหรับการรองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft products และบริการออนไลน์ในปัจจุบัน เว้นเสียแต่จะมีการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ การสนับสนุนเชิงรับทั้งหมดจะได้รับการส่งมอบจากทางไกล

ประเภทของบริการเชิงรับ	
การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา	✓
การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา	✓
การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง	✓
การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มา	+
การเพิ่มการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง	+

- ✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐาน
- + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา: การสนับสนุนทางโทรศัพท์ในระยะเวลาสั้นๆ (จำกัดไว้ที่หกชั่วโมงหรือเร็วกว่า) และปัญหาที่ไม่คาดคิดสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านไอที การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาอาจรวมถึงข้อเสนอแนะ คำแนะนำและการถ่ายทอดความรู้เพื่อช่วยให้คุณทำการปรับใช้และใช้เทคโนโลยีของ Microsoft ในรูปแบบที่หลีกเลี่ยงปัญหาด้านการสนับสนุนทั่วไป และสามารถลดโอกาสการหยุดทำงานของระบบ การพัฒนาสถาปัตยกรรม โซลูชันและสถานการณ์ที่มีการปรับแต่งอยู่นอกขอบเขตของบริการให้คำปรึกษาเหล่านี้

การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา: ความช่วยเหลือสำหรับปัญหาที่มีอาการเฉพาะซึ่งประสบการณ์ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft รวมถึงการแก้ไขปัญหาในรูปแบบเฉพาะ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดหรือฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ได้ทำงานตามที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากทางโทรศัพท์หรือส่งผ่านมาจากเว็บ การร้องขอการสนับสนุนสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์ ซึ่งไม่ได้ภายใต้ความครอบคลุมของพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี จะได้รับการจัดการจากภายในพอร์ทัลออนไลน์ของ Microsoft Services

คำจำกัดความของความรุนแรง และระยะเวลาในการตอบสนองเบื้องต้นของ Microsoft มีรายละเอียดในตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านล่าง คำว่า 'การติดต่อกลับครั้งแรก' หมายถึงการติดต่อในครั้งแรกที่ไม่ใช่ผ่านระบบอัตโนมัติ ผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล

เราอาจทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ด้านเทคโนโลยีของคุณภายนอกเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกันของผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ขายหลายรายตามคำขอของคุณ แต่คุณมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

ความรุนแรงของเหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดระดับการตอบสนองภายใน Microsoft ระยะเวลาในการตอบสนองโดยประมาณและความรับผิดชอบของคุณ คุณต้องรับผิดชอบในการสรุปผลกระทบทางธุรกิจต่อองค์กรของคุณและ Microsoft จะกำหนดระดับความรุนแรงที่เหมาะสมในการปรึกษาหารือกับเรา หากผลกระทบทางธุรกิจเป็นที่ต้องการ คุณสามารถขอให้เปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงในระหว่างช่วงเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง</p> <p>แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจทันที</p>	<p>องค์ประกอบ Azure s¹ -</p> <p>ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 15 นาทีหรือเร็วกว่า</p> <p>ผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ทั้งหมด -</p> <p>ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลาหนึ่งชั่วโมงหรือเร็วกว่า</p> <p>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ชั้นวิกฤติ²</p> <p>ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p> <p>เพิ่มจำนวนทีมผลิตภัณฑ์อย่างรวดเร็วภายใน Microsoft</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อประคับประคองการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>
<p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p> <p>จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในหนึ่งชั่วโมง</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือเร็วกว่า</p> <p>การกำกับควบคุมสถานการณ์วิกฤติ²</p> <p>ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน²</p>	<p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อประคับประคองการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>
<p>ความรุนแรงระดับ B</p> <p>ผลกระทบทางธุรกิจระดับกลาง:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง</p> <p>แต่งงานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก</p> <p>จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในสองชั่วโมงทำการ⁴</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสองชั่วโมงหรือเร็วกว่า</p> <p>ความพยายามการแก้ไขปัญหาภายในเวลาทำการเท่านั้น⁴</p>	<p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ Microsoft</p> <p>เข้าถึงและติดต่อกลับจากผู้ดูแลควบคุมการเปลี่ยนแปลงภายในสี่ชั่วโมงของเวลาทำการ</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>
<p>ความรุนแรงระดับ C</p> <p>ผลกระทบทางธุรกิจระดับเล็กน้อย:</p> <p>บริการโดยส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้กับข้อบกพร่องเล็กน้อยหรือไม่มีเลย</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเร็วกว่า</p> <p>ความพยายามการแก้ไขปัญหาภายในเวลาทำการเท่านั้น⁴</p>	<p>ให้ข้อมูลการติดต่อเกี่ยวกับเจ้าของกรณีอย่างถูกต้องแม่นยำ</p> <p>ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>

ความรุนแรงและสถานการณ์

การตอบสนองตามความคาด
คิดของเรา

การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ

จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในสี่ชั่วโมงทำการ⁴

¹ เวลาการตอบสนองตามรายการสำหรับองค์ประกอบ Azure ของคุณ ไม่ได้ครอบคลุมถึง Azure StorSimple, GitHub AE, บริการสื่อสาร Azure หรือการจัดการการเรียกเก็บเงินและการสมัครรับบริการ

² ทรัพยากรของสถานการณ์วิกฤติจะช่วยขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาได้ทันที ผ่านการมีส่วนร่วมในกรณี การแจ้งเรื่อง การจัดหาทรัพยากร และการประสานความร่วมมือ

³ เราอาจต้องลดระดับความรุนแรงหากคุณไม่สามารถให้ข้อมูลหรือการตอบสนองอย่างเพียงพอที่จะให้เราสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้

⁴ ช่วงเวลาทำการโดยทั่วไปจะหมายถึงตั้งแต่เวลา 09:00 น. ถึง 17:30 น. ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่นโดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์ ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง:

การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองจะกำกับดูแลเหตุการณ์การสนับสนุนเพื่อให้เกิดความละเอียดที่ทันเวลาและการให้การสนับสนุนอย่างมีคุณภาพ

การจัดการการส่งมอบบริการจะถูกใช้สำหรับการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองของทุกคำร้องขอเพื่อการสนับสนุน

ตามตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ข้างต้น สำหรับมาตรฐานของเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจ บริการนี้จะมีให้ตามค่าของลูกค่าไปยังแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการแบบรวม

ซึ่งจะสามารถให้เพิ่มการอัปเดตตามที่ขอในช่วงเวลาทำการ สำหรับเหตุการณ์ความรุนแรงระดับ 1 และ A

ขั้นตอนการยกระดับที่เพิ่มขึ้นจะดำเนินการโดยอัตโนมัติ หลังจากนั้น จะมีการกำหนดทรัพยากรของ Microsoft ให้จัดการกับปัญหา

และรับผิดชอบในการตรวจสอบความคืบหน้าทางเทคนิคโดยให้ข้อมูลอัปเดตสถานะและแผนการดำเนินงานแก่คุณ

สำหรับความครอบคลุมนอกช่วงเวลาทำการ คุณอาจจะซื้อชั่วโมงการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองเพิ่มเติมได้

การวิเคราะห์สาเหตุที่มา เมื่อมีการส่งคำขออย่างชัดเจนล่วงหน้าต่อเหตุการณ์การปิด

เราจะดำเนินการวิเคราะห์โครงสร้างของสาเหตุที่เป็นไปได้ในทุกปัญหาด้านเทคนิค หรือ ปัญหา ที่เกี่ยวข้อง

คุณจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น ไฟล์บันทึก

การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่นๆ การวิเคราะห์สาเหตุที่เรามีให้บริการเฉพาะกับเทคโนโลยีบางประเภทของ Microsoft เท่านั้น และอาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

การเพิ่มการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง

คุณสามารถเลือกซื้อชั่วโมงเพิ่มเติมเพื่อให้การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองได้

ทรัพยากรเหล่านี้จะดำเนินการจากทางไกลและส่งมอบบริการในระหว่างเวลาทำการในเขตเวลาที่ตกลงกันไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

บริการนี้จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี

บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

การจัดการส่งมอบบริการ

การจัดการการจัดส่งบริการ (SDM) จะรวมอยู่ในบริการสนับสนุนของคุณ

เว้นแต่มีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี้หรือในใบสั่งงานของคุณ

การจัดการการจัดส่งบริการเพิ่มเติมจะถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือบริการและโซลูชันเสริมพิเศษ

บริการ SDM จะดำเนินการผ่านทางดิจิทัลและโดยผู้จัดการบัญชีสำหรับลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ชื่อดังกล่าวนี้จะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ

ขอบเขตการจัดการส่งมอบบริการ

บริการ SDM ดังต่อไปนี้จะพร้อมให้บริการ

ประเภทของการจัดการการส่งมอบบริการ	การวางแผน
การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า	✓
คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft	✓
การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม	✓
การให้ความรู้เพื่อสนับสนุนองค์กรโดยรวม	✓
โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์	+
ผู้สนับสนุนนักพัฒนาสถาปนิกโซลูชันระบบคลาวด์	✓ ¹
การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร	✓
Add-on ของการจัดการการส่งมอบบริการ	+
การจัดการการส่งมอบบริการนอกสถานที่	+

- ✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐาน
- + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้
- ✓¹ - บริการเพิ่มเติมที่อาจมอบให้โดย Microsoft

การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า:

คำแนะนำและข้อมูลที่มอบให้แก่ผู้ที่คุณกำหนดให้เป็นผู้ดูแลระบบของบริการสนับสนุนเกี่ยวกับวิธีการจัดการการใช้ประโยชน์จากบริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณ และเตรียมพร้อมคุณสำหรับการใช้บริการสนับสนุนรวมศูนย์แบบดิจิทัลและแบบเรียกใช้ใหม่

คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft:

ข้อมูลที่แบ่งปันให้คุณทราบเกี่ยวกับคุณลักษณะและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการสำคัญที่กำลังจะมีจำหน่าย รวมถึงกระดานข่าวด้านความปลอดภัยสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft

การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม: กิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อวางแผน นำเสนอ

และจัดการบริการของโปรแกรมสนับสนุนของคุณ สำหรับทั้งองค์กรของคุณเพื่อช่วยให้คุณได้ตระหนักถึงคุณค่าที่สูงมากขึ้นจากการลงทุนของคุณในเทคโนโลยีและบริการของ Microsoft Microsoft อาจแนะนำบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่สำคัญ เพื่อใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการสนับสนุนตามแพคเกจพื้นฐานของคุณ รวมถึงบริการเพิ่มเติมที่คุณอาจซื้อ

การอบรมให้ความรู้พนักงานใหม่เพื่อการสนับสนุนแบบรวมศูนย์:

กิจกรรมเพื่อสนับสนุนการเริ่มใช้เพื่อสนับสนุนแบบรวมศูนย์ รวมถึงการแนะนำและการส่งเสริมความสามารถที่บริการตนเองในพอร์ทัลสนับสนุนออนไลน์ โดยมีเป้าหมายที่ต้องการตรวจสอบให้แน่ใจว่าจะมีการใช้บริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณได้ในเวลาที่เหมาะสม

โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์:

การวางแผนและการส่งมอบบริการที่รวมอยู่ด้วยเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์เฉพาะด้านในระบบคลาวด์ เพื่อส่งเสริมให้การใช้ปฏิบัติใช้ การปรับใช้ และคุณค่าที่ตระหนักได้ของเทคโนโลยีคลาวด์ของ Microsoft รวดเร็วยิ่งขึ้น

ผู้สนับสนุนนักพัฒนาสถาปนิกโซลูชันระบบคลาวด์: ทรัพยากรสนับสนุนของ Microsoft ที่เน้นการพัฒนา ซึ่งจะให้คำแนะนำเชิงกลยุทธ์และชี้แนะแนวทางเพื่อเร่งนวัตกรรมและขับเคลื่อนประสิทธิภาพตลอดวงจรชีวิตการพัฒนาซอฟต์แวร์ ทรัพยากรที่มีจำกัดเหล่านี้อาจได้รับมอบหมายให้โดย Microsoft ตามเงื่อนไข

การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร: ชุดกิจกรรมที่ใช้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทีมสนับสนุนของ Microsoft จะทำงานสอดคล้องกับสิ่งสำคัญเชิงกลยุทธ์ขององค์กรของคุณ และได้ชั่งเกี่ยวกับผู้ตัดสินใจทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่สำคัญ

Add-on ของการจัดการการส่งมอบบริการ คุณอาจเลือกที่จะสั่งซื้อแหล่งข้อมูล SDM ที่กำหนดเองเพิ่มเติมเพื่อให้บริการการจัดการการส่งมอบบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งไม่ได้ระบุรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนในเอกสารนี้ บริการนี้อาจขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้อาจจะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ หากเป็นการจัดส่งในสถานที่ จะมีข้อจำกัดด้าน लागบั้งคับใช้

การจัดการการส่งมอบบริการในสถานที่ คุณสามารถร้องขอให้ผู้จัดการความสำเร็จของลูกค้ามาที่สถานประกอบการได้ แต่อาจถูกเรียกเก็บค่าบริการเสริมต่อการเข้าพบแต่ละรอบ บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

2.3 บริการและโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น

นอกเหนือจากบริการที่ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานหรือเป็นบริการเสริมแล้ว คุณสามารถซื้อบริการเสริมและโซลูชันที่เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ บริการและโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นมีให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และจะถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

บริการ	การวางแผน
วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด	+
Unified Enhanced Response	+
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	+
Azure Event Management	+
O365 Engineering Direct	+
การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+
การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ	+
Azure Engineering Direct	+
การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

+¹ - บริการเสริมที่สามารถสั่งซื้อได้ขึ้นอยู่กับปริมาณจำกัดสูงสุด

วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด

วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด (EDE): บริการที่กำหนดได้เอง

ซึ่งจะมอบการทำงานด้านเทคนิคในเชิงลึกที่ต่อเนื่องให้แก่ลูกค้าที่มีสถานการณ์ซับซ้อน

ข้อเสนอนี้ได้รับการกำหนดขอบเขตให้สอดคล้องกับความต้องการและผลลัพธ์ของลูกค้า

โดยการจัดหาวิศวกรที่ได้รับการกำหนดให้ทำหน้าที่สร้างองค์ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมหรือโซลูชันของลูกค้า

และสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจของลูกค้า รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแต่ การปรับปริมาณงานให้เหมาะสม การปรับใช้

หรือความสามารถในการสนับสนุน บริการ EDE อาจสั่งซื้อได้แบบข้อเสนอแบบกำหนดล่วงหน้า

หรือเป็นช่วงเวลาของชั่วโมงแบบกำหนดได้เองที่สามารถใช้เพื่อนำเสนอขอบเขตของบริการเชิงรุกได้

เมื่อสั่งซื้อแบบชั่วโมง ชั่วโมงของบริการ EDE จะถูกหักลบจากชั่วโมงทั้งหมดที่คุณได้ซื้อตามการใช้งานหรือมีการดำเนินการ

ข้อเสนอ EDE ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจะถูกปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของคุณและช่วยให้คุณบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ

ข้อเสนอเหล่านี้จะรวมถึงบริการเชิงรุกที่จำเป็นซึ่งกำหนดไว้ล่วงหน้าแบบในตัว

ขอบเขตเป้าหมายของ EDE คือ:

- ช่วยรักษาภูมิความรู้แบบฝังลึกของความต้องการทางธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตของคุณ และการกำหนดค่าของสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- คำแนะนำเอกสารเชิงรุกของการใช้บริการสนับสนุนซึ่งเกี่ยวข้องกับการส่งมอบ (เช่น โปรแกรมการตรวจสอบความสามารถในการสนับสนุน การตรวจสอบสุขภาพ เวิร์กช็อป และโปรแกรมการประเมินความเสี่ยง)
- ช่วยทำให้กิจกรรมการปรับใช้และการดำเนินการของคุณสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี Microsoft ในปัจจุบันและตามที่ได้วางแผนไว้ของคุณ
- เพิ่มทักษะด้านเทคนิคและการปฏิบัติงานของบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคุณ
- พัฒนาและปรับใช้กลยุทธ์เพื่อช่วยป้องกันเหตุการณ์ในอนาคตและเพิ่มความพร้อมในระบบของเทคโนโลยี Microsoft ครอบคลุมของคุณ
- ช่วยในการระบุสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และเพื่อให้คำแนะนำในการป้องกันไม่ให้เกิดการหยุดชะงักขึ้นอีกในเทคโนโลยีที่ถูกกำหนดไว้ของ Microsoft

ไม่ว่าจะทำการสั่งซื้อ EDE แบบใดก็ตาม ทรัพยากรจะได้รับการจัดสรร

จัดลำดับความสำคัญและทำการกำหนดบนพื้นฐานของข้อตกลงของสองฝ่ายในระหว่างการประชุมแรกเริ่มและจัดทำเป็นเอกสารไว้

ให้โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนการส่งมอบบริการของคุณ ลูกค้าหลายประเทศต้องกำหนด EDE

ให้กับตำแหน่งที่ทำสัญญาก่อนการวางแผนการส่งมอบบริการ

ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน Microsoft Unified ปัจจุบันเพื่อสนับสนุนบริการ EDE ของคุณ หากข้อตกลงในการให้บริการการสนับสนุน Microsoft Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ EDE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน
- บริการ EDE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- บริการ EDE สนับสนุนผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเฉพาะของ Microsoft ที่คุณได้เลือกไว้และถูกแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- บริการ EDE จะถูกส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่คุณได้เลือกและระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ

- บริการ EDE จะถูกส่งมอบจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงไว้เป็นอื่นล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อการบริการในสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกเรียกเก็บค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม

วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนดในเชิงรับ (REDE): การมีส่วนร่วมในทางเทคนิคเชิงลึกที่ดำเนินการต่อเนื่อง มุ่งเน้นในเรื่องวิธีการสนับสนุนเชิงรับที่มีการเร่งความเร็วมากขึ้น ที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์เฉพาะอย่างของ Microsoft ที่คุณเลือกและระบุไว้ในคำส่งงานของคุณ บริการ REDE จะดำเนินการโดยวิศวกรรมที่กำหนดตัวไว้ ซึ่งจะทำหน้าที่สร้างองค์ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ภายในสภาพแวดล้อมของคุณ ชั่วโมงของบริการ REDE จะถูกหักลบจากจำนวนชั่วโมงทั้งหมดที่คุณซื้อไว้ หลังจากถูกใช้งานหรือมีการดำเนินการ

ขอบเขตเป้าหมายของบริการ REDE คือ:

- จัดการประชุมเบื้องต้นเพื่อพูดคุยถึงลำดับความสำคัญและคำแนะนำ จะมีการบันทึกผลการประชุมในแผนการส่งมอบบริการของคุณ
- เข้าร่วมในการแก้ไขเหตุการณ์เพื่อขอการสนับสนุนความรุนแรงระดับ 1 และความรุนแรงระดับ A
- เมื่อคุณร้องขอ จะเข้าร่วมในการแก้ไขเหตุการณ์เพื่อขอการสนับสนุนตามระดับความรุนแรงอื่นๆ
- ทำงานร่วมกับแหล่งข้อมูลการจัดการการส่งมอบบริการของคุณและการจัดการการสนับสนุนในเชิงรับของคุณ รวมถึงทรัพยากรอื่นๆ ของ Microsoft ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมเหตุการณ์การสนับสนุนของคุณ เพื่อรวมแก้ไขและวางแผนเหตุการณ์การสนับสนุนในเชิงรับให้มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันเหตุการณ์ในอนาคต
- **บริการเชิงรับ**
 - พัฒนาและดูแลองค์ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราในสภาพแวดล้อมของคุณ และจะนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ในกิจกรรมของพวกเขาที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเหตุการณ์การสนับสนุน
 - จัดหาวิศวกรการสนับสนุนทางเทคนิคของ Microsoft ให้พร้อมด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราภายในสภาพแวดล้อมของคุณ
 - มอบความชำนาญด้านการแก้ไขและแก้จุดบกพร่องขั้นสูง เพื่อส่งเสริมการแก้ไขเหตุการณ์การสนับสนุนได้อย่างรวดเร็ว
 - เมื่อใช้ได้กับผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุที่มาของเหตุการณ์ที่มีผลกระทบสำคัญในทางธุรกิจ และให้คำแนะนำว่าอาจจะบรรเทาปัญหาที่คล้ายกันเหล่านี้ได้อย่างไรในอนาคต
 - นอกจากนี้ วิศวกร REDE อาจมอบทรัพยากรทางเทคนิคเพิ่มเติมให้เมื่อจำเป็น
- **บริการเชิงรุก**
 - บันทึกและแบ่งปันคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการสนับสนุนเชิงรับกับคุณ (เช่น การทบทวนความสามารถในการสนับสนุน การตรวจสอบประสิทธิภาพ เวิร์กช็อป และโปรแกรมการประเมินความเสี่ยง) เพื่อระบุหาโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงช่วงเวลาในการให้บริการและลดทอนการรบกวนการทำงานสำคัญของธุรกิจ
 - เมื่อคุณร้องขอ วิศวกร REDE อาจให้บริการเชิงรุกได้เมื่อมีการตกลงกัน

ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณต้องทำและดูแลให้มีข้อตกลงสำหรับบริการ Microsoft Unified Support เพื่อให้เราสามารถมอบบริการ REDE ให้คุณ หากข้อตกลงบริการ Microsoft Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ REDE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน
- วิศวกร REDE จะได้รับการมอบหมายเพิ่มเติมจากทรัพยากรการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคของ Microsoft ที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ด้านการสนับสนุน
- บริการ REDE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- บริการ REDE จะส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนที่กำหนด ซึ่งมีการซื้อบริการดังกล่าวตั้งที่ระบุไว้ในคำสั่งงานของคุณ
- บริการ REDE จะถูกส่งมอบจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงไว้เป็นอันล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อการบริการในสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกเรียกเก็บค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม
- บริการ REDE ไม่ได้เปลี่ยนแปลงแก้ไขระยะเวลาในการตอบสนองเหตุการณ์ด้านการสนับสนุนในเชิงรับที่บริการสนับสนุนอื่นๆ ของ Microsoft เสนอให้และคุณมีสิทธิ์ได้รับมาแต่เดิม

ความรับผิดชอบของคุณ

การเพิ่มประโยชน์ในการใช้บริการ REDE ให้คุณจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคุณปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของคุณดังนี้ การไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ: หรืออาจทำให้เราไม่สามารถให้บริการแก่คุณ

- คุณจะต้องจัดเตรียมการปฐมพยาบาล การฝึกอบรม เอกสารกำกับ และการสื่อสารอื่นๆ ที่จำเป็นให้แก่วิศวกร REDE เพื่อช่วยให้มีความรู้ความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราในสภาพแวดล้อมของคุณ
- คุณต้องส่งคำร้องขอเหตุการณ์ด้านการสนับสนุนและต้องมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับเราในการวินิจฉัยและแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ด้านการสนับสนุน
- คุณต้องทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบในสภาพแวดล้อมของคุณ
- คุณต้องให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาเมื่อเราร้องขอ (เช่น ไฟล์การแก้ไขจุดบกพร่องและบันทึกการติดตาม)

Unified Enhanced Response

Unified Enhanced Response: Unified Enhanced Response (UER)

ให้การสนับสนุนเพื่อตอบสนองแบบเร่งด่วนสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการระบบคลาวด์ของคุณด้วยการกำหนดเส้นทางที่เร็วขึ้นสำหรับเหตุการณ์ในสถานการณ์วิกฤตทั้งหมด ('จุดวิกฤต')

และโดยการมอบหมายทรัพยากรบุคคลจากทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงที่ให้มอบหมายให้คุณดูแลคุณในการจัดการเหตุการณ์เพื่อตอบสนองขั้นสูง ลูกค้าสามารถซื้อ Unified Enhanced Response เพิ่มเติมจากข้อตกลงการสนับสนุนพื้นฐาน Unified Enterprise ของตนเอง หรือเพิ่มรายการได้ทุกเมื่อตลอดระยะเวลาของข้อตกลงสนับสนุนพื้นฐาน Unified Enterprise ที่ยังมีผลใช้อยู่

ในการรับการสนับสนุน UER สำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft และบริการ Cloud ของคุณ

คุณต้องส่งเหตุการณ์ผ่านทางโทรศัพท์หรือเว็บไซต์ หากเปิดเรื่องในระดับความรุนแรง 1 หรือระดับความรุนแรง A คำขอการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาของคุณจะได้รับการส่งโดยอัตโนมัติไปพร้อมกับเวลาการตอบสนองที่ขยายเพิ่มเติม และจะมีมอบหมายทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงให้เข้าไปดูแลคุณโดยอัตโนมัติเพื่อรับผิดชอบการจัดการเหตุการณ์

การจัดการเหตุการณ์ขั้นสูง: บริการการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงจะพร้อมให้บริการตลอดทุกวันและเวลา สำหรับคำขอการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาในระดับความรุนแรง 1 หรือระดับความรุนแรง A

ลูกค้าจะได้รับการกำหนดให้ได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มทรัพยากรที่มีความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายทางธุรกิจและสภาพแวดล้อมของลูกค้า ทรัพยากรเหล่านี้จะได้รับการมอบหมายเพิ่มเติมจากทรัพยากรการแก้ปัญหาทางเทคนิค

และจะมีหน้าที่กำกับควบคุมเหตุการณ์เพื่อสนับสนุนสถานการณ์วิกฤติทั้งหมด

เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการแก้ปัญหาได้ทันเวลาที่และสามารถส่งมอบการสนับสนุนที่มีคุณภาพสูงให้ลูกค้า

สามารถติดต่อทีมการจัดการเหตุการณ์ชั้นสูงที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลลูกค้าผ่านทางอีเมลได้ตลอดทุกวันและเวลา

และทีมงานจะตรวจสอบให้แน่ใจถึงความคืบหน้าทางเทคนิคที่ต่อเนื่อง โดยการอัปเดตสถานะและการแจ้งเรื่องให้ลูกค้าทราบ รวมถึงแผนการดำเนินการ

สำหรับเหตุการณ์ระดับความรุนแรง 1 สมาชิกของทีมการจัดการเหตุการณ์ชั้นสูงจะแจ้งผลการตรวจสอบเหตุการณ์ให้กับลูกค้า ผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้า และสมาชิกคนอื่นๆ ในทีมบัญชีลูกค้าของคุณ

พร้อมด้วยเป้าหมายในการเสริมสร้างธุรกิจของคุณให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น และป้องกันกรณีสัญญาณขาดหายและปัญหาอื่นๆ

ในอนาคต ในระหว่างการประชุม สมาชิกของทีมการจัดการเหตุการณ์เสริมจะแจ้งภาพรวมของการรับมือกับเหตุการณ์

รวมถึงความสำเร็จและส่วนที่ต้องปรับปรุง และจะทำงานร่วมกับผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้า (CSAM)

ในการให้คำแนะนำเพื่อการแก้ไขเยียวยา

เพื่อลดกรณีปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและเพิ่มประสิทธิภาพให้โซลูชันของคุณด้วยวิธีการในเชิงรุก

การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มาจาก (RCA) มีให้บริการเฉพาะกับเทคโนโลยีบางประเภทของ Microsoft เท่านั้น

และอาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม RCA ไม่ได้เป็นบริการที่รวมอยู่ใน Unified Enhanced Response

แต่อาจจะร้องขอได้จาก CSAM ของคุณหรือเจ้าหน้าที่ทีมการจัดการเหตุการณ์ชั้นสูงระหว่างที่เกิดเหตุการณ์

สมาชิกทีมการจัดการเหตุการณ์ชั้นสูงจะแจ้งให้ลูกค้าทราบระหว่างเกิดเหตุว่าสามารถใช้ RCA เพื่อเทคโนโลยีของ Microsoft

ที่ได้รับผลกระทบได้หรือไม่ หากมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจาก RCA และจะทำงานร่วมกับ CSAM ของคุณเพื่อเริ่มกระบวนการ RCA

หากสามารถทำได้ และมีการร้องขออย่างชัดเจนโดยลูกค้าก่อนการปิดเหตุการณ์

คุณจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น ไฟล์บันทึก

การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการ RCA

เพื่อให้ทีมงานการจัดการเหตุการณ์ชั้นสูงคุณมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเป้าหมายและสภาพแวดล้อมของคุณ

คุณต้องนำเสนอเอกสารที่มีการร้องขอ และเข้าร่วมในกิจกรรมอบรมความรู้เบื้องต้นแก่ผู้ใช้ในช่วง 60

วันแรกของระยะเวลาตามสัญญา

บุคลากรเหล่านี้จะปฏิบัติงานจากทางไกล บริการการจัดการเหตุการณ์ชั้นสูงให้บริการในภาษาอังกฤษ จีน และญี่ปุ่น

บริการการจัดการเหตุการณ์ชั้นสูงไม่มีให้บริการในภูมิภาคที่จำกัด

บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีสัญชาติที่กำหนดหรือพร้อมปฏิบัติงานเพื่อที่จะให้บริการนี้ได้ในพื้นที่

บริการเพื่อตอบสนองช่วยเหลือปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft

ของคุณและโดยปกติแล้วจะเป็นลักษณะการใช้บริการเมื่อมีความต้องการ

บริการเพื่อตอบสนองได้ถูกรวบรวมไว้ตามความจำเป็นในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของ Microsoft

และบริการออนไลน์ในปัจจุบันอยู่แล้ว เว้นเสียแต่จะมีการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ

การสนับสนุนเชิงรับทั้งหมดจะได้รับการส่งมอบจากทางไกล นอกเหนือจากบริการสนับสนุนเพื่อตอบสนองตามความจำเป็นแล้ว

จำนวนชั่วโมงที่ใช้สำหรับ "การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง" และ "การจัดการการจัดส่งบริการ" ได้รวมไว้แล้วเพื่อที่ทีม

การจัดการเหตุการณ์ชั้นสูงกิจกรรมและ CSAM ของคุณใช้ให้บริการสำหรับอบรมความรู้เบื้องต้นแก่ผู้ใช้

การประชุมรายไตรมาสกับสมาชิกทีมการจัดการเหตุการณ์ชั้นสูง และการทบทวนหลังเหตุการณ์ 1 ครั้ง

หากคุณเลือกที่จะซื้อชั่วโมงเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่มีอยู่ก็สามารถขอให้มีการจัดประชุมเพิ่มเติมหรือบ่อยครั้งขึ้นได้

โดยต้องระบุไว้ในข้อตกลงล่วงหน้ากับ Microsoft เมื่อบุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อม

ที่คุณจะได้รับบริการการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองและการจัดการการจัดส่งบริการเพิ่มเติม

ซึ่งจะมีทีมการจัดการเหตุการณ์ชั้นสูงและผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าคอยรับผิดชอบดูแลคุณ

จำเป็นต้องซื้อ UER สำหรับที่ตั้งของประเทศโฮสต์เท่านั้น หากลูกค้ามีข้อตกลงที่ไม่ระบุเจาะจงในหลายประเทศ

ในฐานะที่เป็นโซลูชันชั้นสูงเพื่อการตอบสนอง บริการ UER

ทั้งหมดอาจให้บริการจากระยะไกลไปยังสถานที่อื่นที่ไม่ใช่และรวมถึงโฮสต์ ยกเว้นชั่วโมงการจัดการการจัดส่งบริการที่รวมไว้

ซึ่งจะจัดสรรโดยโฮสต์และจัดการโดยผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของโฮสต์

ความรุนแรงและสถานการณ์ของบริการ Unified Enhanced Response	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจทันที</p>	<p>องค์ประกอบ Azure s¹ -</p> <p>ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 15 นาทีหรือเร็วกว่า</p> <p>ผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ทั้งหมด - ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 30 นาทีหรือเร็วกว่า</p> <p>มอบหมายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ระดับอาวุโส²โดยอัตโนมัติ</p> <p>ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p> <p>เพิ่มจำนวนทีมผลิตภัณฑ์อย่างรวดเร็วภายใน Microsoft</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่เราประเมิน</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับประคองการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>
<p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 30 นาที</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</p> <p>มอบหมายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ระดับอาวุโส²โดยอัตโนมัติ</p> <p>ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน²</p>	<p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับประคองการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>

¹ เวลาการตอบสนองที่ระบุไว้สำหรับส่วนประกอบของ Azure ไม่ครอบคลุม US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh หรือ Universal Print

² บุคลากรของทีมการจัดการวิกฤตการณ์ขั้นสูงจะช่วยเร่งให้มีการแก้ไขปัญหาในทันที ผ่านการทำงานร่วมกับลูกค้า การส่งเรื่องต่อ การจัดหาบุคลากร และการประสานความร่วมมือ

³ เราอาจต้องลดระดับความรุนแรงหากคุณไม่สามารถให้ข้อมูลหรือการตอบสนองอย่างเพียงพอที่จะให้เราสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

จะช่วยให้การสนับสนุนเชิงรุกของคุณสำหรับบริการคลาวด์ของคุณรวดเร็วขึ้น

โดยการกำหนดเส้นทางเหตุการณ์การสนับสนุนให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและสร้างการมีส่วนร่วมกับทีมปฏิบัติการให้บริการระบบคลาวด์ตามที่จำเป็น

ในการรับบริการการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับคอมพิวเตอร์ของ Microsoft Azure

คุณต้องทำการส่งเหตุการณ์ผ่านพอร์ทัลบริการของระบบคลาวด์ที่เหมาะสม

คำขอการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของคุณจะถูกส่งตรงไปยังทีมงานวิศวกรสนับสนุนการตอบสนองอย่างรวดเร็วที่มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการระบบคลาวด์

ถึงแม้เหตุการณ์ต้องใช้ทรัพยากรจากผู้เชี่ยวชาญการสนับสนุนผลิตภัณฑ์มาตรฐานเพื่อแก้ไขปัญหา

แต่ทีมตอบสนองเร่งด่วนจะยังมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบต่อการเหตุการณ์ทุกวันและเวลาตลอดทั้งปี

สำหรับคอมพิวเตอร์ Azure ของคุณ

เวลาในการตอบสนองสำหรับการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาจะถูกแสดงไว้ในตารางข้างล่างและแทนที่เวลาในการตอบสนองใดๆ ของแพ็คเกจพื้นฐานที่คาดหวัง การตอบสนองอย่างเร่งด่วนไม่ครอบคลุม Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base สำหรับ M365 หรือ Microsoft Mesh

การซื้อการตอบสนองอย่างรวดเร็วขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร

โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของคุณสำหรับรายละเอียดความพร้อมให้บริการ

ความรุนแรงและสถานการณ์ของการตอบสนองเร่งด่วน	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล้ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง</p> <p>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</p> <p>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft²</p> <p>เสนอปัญหาเพื่อหารือในระดับสูงอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ไปยังทีมปฏิบัติการบริการระบบคลาวด์</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p>
<p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	

¹ เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

² บริการการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาด้วยการตอบสนองอย่างรวดเร็วจะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษและญี่ปุ่นเท่านั้น

Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management (“AEM”): AEM

จะให้การสนับสนุนเชิงรุกและเชิงรับที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในระหว่างงานเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญของลูกค้าตามที่วางแผนงานไว้

ก่อนกรอบเวลาของเหตุการณ์ที่กำหนด ทีม AEM ตะปะเริมขอบเขตของเหตุการณ์และวิธีการแก้ไข

ให้คำแนะนำเพื่อบรรเทาความเสี่ยงใดๆ ที่ระบุพบ

และจะพร้อมให้บริการตลอดทุกวันและเวลาในระหว่างช่วงเวลาที่ครอบคลุมกิจกรรมที่กำหนด

เราพิจารณาเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญในขอบเขตว่าเป็นจุดในเวลา

เป็นกิจกรรมที่ลูกค้าคาดหวังซึ่งมีความเสี่ยง/ผลกระทบหลักต่อลูกค้า

ดังนั้นจึงต้องมีความพร้อมในการให้บริการและมีประสิทธิภาพในการให้บริการระดับสูง

ตัวอย่างเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญได้แก่:

- ปริมาณสูงของโซลูชันเดิมที่คาดการณ์ได้
- การใช้คุณลักษณะใหม่กับโซลูชัน Azure เดิม
- การใช้คุณโซลูชันใหม่กับ Azure
- การโยกย้ายบริการจากในสถานที่หรือผู้ให้บริการคลาวด์รายอื่นๆ ไปเป็น Azure

AEM สนับสนุนเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่ใช้บริการ Microsoft Azure หลัก แต่ละเหตุการณ์จะครอบคลุมโซลูชัน Azure หนึ่งโซลูชัน หากโซลูชัน Azure หลายโซลูชันต้องการการสนับสนุน ถ้าเช่นนั้นแล้ว ลูกค้าต้องซื้อเหตุการณ์เพิ่มเติม โซลูชัน Azure หมายถึงชุดการสมัครให้บริการ Azure และทรัพยากรของ Azure ที่เชื่อมต่อกับผลลัพธ์ทางธุรกิจทั่วไป เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ลูกค้า AEM จะประเมินโซลูชันของลูกค้าในระหว่างช่วงเวลาการประเมินก่อนเหตุการณ์ และสื่อสารถึงความเสี่ยงที่ระบุพบโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ในส่วนหนึ่งของกิจกรรมก่อนเหตุการณ์นั้น AEM จะต้อง:

- ประเมินและทำความเข้าใจกับโซลูชันของคุณ
- ระบุถึงปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร
- ดำเนินการทบทวนสมรรถนะและความยืดหยุ่นของแพลตฟอร์ม Azure

AEM จะส่งมอบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับผลการประเมิน รวมถึงการดำเนินการเพื่อบรรเทาความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร

เหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญอาจจะได้รับความปลอดภัยเชิงรับต่อเนื่องห้า (5) วันตามปฏิทิน ลูกค้าเลือกได้ว่าจะซื้อเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญได้มากเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่องติดต่อกัน และครอบคลุมระยะเวลาทั้งหมดของความต้องการที่คาดหวัง หากใช้เวลานานเกินกว่าห้า (5) วันตามปฏิทินติดต่อกัน

Azure Event Management จะเป็นไปตามความพร้อมของทรัพยากร โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีที่รับผิดชอบความสำเร็จของลูกค้าที่ดูแลคุณเพื่อขอทราบรายละเอียดของความพร้อมให้บริการ การสนับสนุนจะไม่ได้รับการส่งมอบ ยกเว้นในเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าและมีการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 6 วันตามปฏิทิน ก่อนเริ่มเหตุการณ์ เว้นแต่ Microsoft จะยินยอม Microsoft อาจลดขอบเขตการประเมินก่อนเหตุการณ์ตามดุลยพินิจของบริษัท หากเลือกที่จะยอมรับเหตุการณ์ที่มีการแจ้งน้อยกว่า AEM จะถูกยกเลิกหากลูกค้าไม่สามารถมอบทรัพยากรหรือให้การตอบสนองที่เพียงพอต่อการส่งมอบบริการ AEM

เฉพาะลูกค้าที่มีโซลูชันใน Azure Public Cloud เท่านั้นที่จะใช้บริการ AEM ได้ AEM จะไม่มีให้บริการแก่ลูกค้าที่มี Azure Government หรือใช้งานในสภาพแวดล้อมแบบคลาวด์ของภาครัฐ การให้บริการ AEM จะเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น และไม่มีบริการสนับสนุนในภาษาท้องถิ่น

สำหรับโซลูชันระบบคลาวด์ของ Azure ในระหว่างเหตุการณ์คำขอเกี่ยวกับบริการด้านเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ ควรได้รับการแจ้งผ่านพอร์ทัล Microsoft Azure รวมถึง AEM ในคำอธิบายกรณี

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
------------------------	-------------------------------	-------------------------------

<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล้ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง</p> <p>แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง</p> <p>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</p> <p>และการแจ้งเรื่องอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft²</p> <p>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ชั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</p> <p>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p>
<p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p>	<p>การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดลักษณะโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้</p> <p>วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับประสิทธิภาพ</p> <p>องกระบวนการจัดการเหตุการณ์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	

¹ Microsoft อาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

² บริการการสนับสนุน AEM จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น

Microsoft จะนำส่งสรุปหลังเหตุการณ์สำหรับกรณีใดๆ ก็ตามที่เปิดในระหว่างช่วงการสนับสนุนเชิงรับ และจะตรวจสอบให้แน่ใจว่ากรณีเหล่านี้ได้รับการแก้ไขแล้ว

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: ให้การสนับสนุนเสริมพิเศษสำหรับปริมาณงานที่เป็นงานหลักจากผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าใช้ Microsoft Office 365 ที่รวมถึงสิทธิพิเศษในการเข้าถึงทีมวิศวกรรม Office 365

บริการนี้จะพร้อมดำเนินการสำหรับผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าตามรายชื่อ ให้บริการโดยมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม และได้รับการกำหนดไว้ในเอกสารประกอบที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา: ให้การสนับสนุนแบบเชิงรุกที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยระบบคลาวด์และความรู้ทางเทคนิคตลอดทั้งวงจรชีวิตในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับนักพัฒนาที่กำลังสร้างนำไปใช้งานและรองรับแอปพลิเคชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาจะให้การสนับสนุนที่ครอบคลุมแก่ลูกค้าด้วยสถาปัตยกรรมระบบคลาวด์ การประเมินความเสี่ยง การแก้ปัญหา ALM/DevOps วงจรชีวิตของการพัฒนาด้านความปลอดภัย การตรวจทานรหัส ประสิทธิภาพและการตรวจสอบ การประยุกต์ใช้งานสิ่งใหม่ๆ การใช้งาน Internet of Thing (IoT) และการจัดการ การฝึกอบรมและการทดสอบ การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาจะมีให้บริการโดยเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: ให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าในการเข้าถึงทีมสนับสนุน GitHub ที่ดูแลเฉพาะคุณและวิศวกร GitHub Customer Reliability Engineer (CRE) ที่ระบุชื่อชัดเจน นอกจากนี้ การตรวจสอบรายไตรมาส รวมถึงคำแนะนำเชิงรุกจากการตรวจเช็คสุขภาพและการวิเคราะห์ที่ทำงานเป็นส่วนหนึ่งของข้อเสนอจากบริการ GitHub Engineering Direct

การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ

การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ: เป็นการให้การสนับสนุนในระดับที่สูงขึ้นสำหรับชุดผลิตภัณฑ์ Microsoft และ Online Service ที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโซลูชันของภารกิจที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ การสนับสนุนภารกิจที่สำคัญยิ่งขององค์กร (Mission Critical หรือ SfMC) ด้วยโปรแกรมแบบกำหนดเองของบริการสนับสนุนซึ่งสามารถใช้งานได้โดยมีค่าบริการเสริมและได้กำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน Microsoft Unified ปัจจุบันเพื่อรับบริการสนับสนุน SfMC หากข้อตกลงในการให้บริการการสนับสนุน Microsoft Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ SfMC ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. ภาพรวมและของเขตความครอบคลุม

Azure Engineering Direct (AED) ให้บริการสนับสนุนขั้นสูงสำหรับสภาพแวดล้อมการผลิตงานใน Microsoft Azure ของลูกค้าซึ่งรวมถึงสิทธิ์การเข้าถึงทีมงานวิศวกรของ Azure Services ได้โดยตรงก่อนใคร

เป้าหมายของ AED คือการเร่งระยะเวลาสู่การสร้างคุณค่าให้ลูกค้า สำหรับบริการ Azure

ที่ลงทะเบียนไว้ผ่านชุดทักษะหลักเชิงเทคนิคที่แข็งแกร่ง ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้า

และความสามารถในการทำงานร่วมกับองค์กรวิศวกรรมหลัก Azure ของทีมงาน AED คุณสมบัติเหล่านี้ช่วยให้ AED

สนับสนุนลูกค้าภายในงานด้านวิศวกรรม และมอบประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการ

เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจในเชิงเทคนิคได้มากขึ้น

บริการสนับสนุนขั้นสูงนี้จะพร้อมให้ใช้ได้สำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft Azure ของลูกค้าที่ได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้อง

มีการวางจำหน่าย และเข้าถึงได้โดยบุคคลทั่วไป รวมถึงการสมัครใช้บริการ Cloud ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก A ของใบสั่งงาน

และเป็นการซื้อโดยลูกค้าหรือบริษัทในเครือของลูกค้า: i) ภายใต้การสมัครขอใบอนุญาตและการทำข้อตกลง

ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก A และ ii) ระหว่างระยะเวลาของใบสั่งงานนี้

ผลิตภัณฑ์และการสมัครดังกล่าวไม่รวมถึงการซื้อโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งซึ่งไม่ใช่บริษัทในเครือของลูกค้า ณ วันที่เริ่มให้การสนับสนุน ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้ว"

ค่าธรรมเนียม Microsoft Unified สำหรับบริการสนับสนุนขั้นสูงนี้จะคิดตามโครงสร้างอัตราระดับของเรา

พร้อมด้วยยอดรวมทั้งหมดที่จ่ายในแต่ละปีสำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft Azure ที่มีใบอนุญาตอย่างถูกต้อง มีการวางจำหน่าย

และให้บริการโดยทั่วไปที่ลูกค้าใช้ รวมถึงการสมัครใช้บริการ Cloud ของ Azure ดังที่ระบุไว้ในภาคผนวก A ของใบสั่งงานนี้

(รวมเรียกว่า "ยอดใช้จ่ายผลิตภัณฑ์ที่มีการประเมิน") เพื่อคำนวณค่าธรรมเนียม Microsoft Unified Azure Engineering

Direct ที่ลูกค้าต้องจ่ายให้สำหรับช่วงเวลาให้การสนับสนุน ตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงานของลูกค้า

หากยอดใช้จ่ายผลิตภัณฑ์ที่มีการประเมินของลูกค้า ณ ตอนที่ทำสัญญาเทียบเท่ากับหรือสูงกว่า \$60,000,000 (หกสิบล้านดอลลาร์) หรือหากลูกค้าเลือกชำระราคาพื้นที่ตามด้วยคุณลักษณะที่มีการขยาย ตามรายละเอียดในใบสั่งงาน

ลูกค้าจะมีสิทธิ์ตลอดระยะเวลาเต็มของสัญญาที่จะได้ใช้คุณลักษณะทั้งหมดที่ระบุไว้ในส่วนที่ 2.1 และ 2.2 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ลูกค้าคุณลักษณะที่มีการขยาย” ลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ทั้งหมดจะมีสิทธิ์ใช้เฉพาะคุณลักษณะที่ระบุอยู่ในส่วนที่ 2.1 เท่านั้น

AED จะทำงานร่วมกับลูกค้าตลอดช่วงหกสัปดาห์ (60) วันแรกของใบสั่งงาน เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้า กิจกรรมในช่วงหกสัปดาห์แรกจะจำกัดอยู่ที่การให้ข้อมูลเบื้องต้นและการเรียนรู้เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการทางธุรกิจและเทคนิคของลูกค้า สำหรับทีมงาน AED ในการสร้างองค์ความรู้ดังกล่าวเกี่ยวกับเป้าหมาย ธุรกิจ โครงการ และสภาพแวดล้อมของลูกค้า ลูกค้าต้องส่งมอบเอกสารให้ตามที่ร้องขอ และเข้าร่วมในกิจกรรมการให้ข้อมูลเบื้องต้นระหว่างหกสัปดาห์ (60) วันแรกของระยะเวลาตามสัญญา

เทคโนโลยีที่อยู่นอกขอบเขตของบริการสนับสนุนขั้นสูงนี้ จะรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแต่ US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services หรือ Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base สำหรับ M365, Microsoft Mesh หรือ Universal Print

2. คุณลักษณะ

สำหรับสถานการณ์ที่ต้องมีการตอบกลับ ควรส่งคำขอผ่านบริการสนับสนุนกรณี Problem Resolution Support (“PRS”) ตามที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างถึงในใบสั่งงานของลูกค้าโปรดทราบว่าเวลาในการตอบสนองจะเป็นไปตามมาตรฐาน กรณีสนับสนุนจะถูกจำแนกระดับความเร่งด่วนไปให้ทีมเฉพาะทางเพื่อให้การสนับสนุนเพิ่มเติม หากจำเป็น

AED ใช้คำนิยามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ การคาดประมาณระยะเวลาตอบสนองแรกเริ่ม และข้อกำหนดการส่งเรื่องตามรายละเอียดในใบสั่งงานของลูกค้า การตอบสนองแรกเริ่มต่อเหตุการณ์ที่เกิดกับ Azure จะดำเนินการโดยวิศวกรสนับสนุนการตอบสนองแบบเร่งด่วนของ Azure ตามที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างถึงในใบสั่งงานของลูกค้า

วิศวกรสนับสนุนเหล่านี้จะประเมินและกำหนดว่าต้องใช้ทรัพยากรทางเทคนิคเพิ่มเติมหรือไม่ เพื่อแก้ไขเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้าเท่านั้น และหากจำเป็น จะส่งเรื่องไปยัง AED และขอให้ทีมวิศวกรบริการที่เหมาะสมภายในกลุ่มผลิตภัณฑ์เข้ามาช่วยเหลือเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุการณ์ได้ทันทีทันใด

2.1 ให้บริการสำหรับลูกค้าทุกราย:

อินเตอร์เฟซงานวิศวกรรมโดยตรง: เป้าหมายของบริการเหล่านี้คือการช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการของลูกค้าที่เร่งรีบ ด้วยการดำเนินงานด้านวิศวกรรมเพื่อจัดลำดับความสำคัญของการซ่อมแซมและเร่งการปรับใช้

- การสนับสนุนใน Azure Engineering AED จะขอให้ทีมปฏิบัติการระบบคลาวด์ของลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อขับเคลื่อนผลลัพธ์ในเชิงบวกของโครงการภายในการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้ว โดยอาศัยพื้นฐานของความเข้าใจในฟุตบอลที่ทีมบน Azure เพื่อลดการปิดกั้นลูกค้าและผลักดันให้การโยกย้ายระบบทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- การจัดการภาวะวิกฤติที่ดำเนินการโดยทีมวิศวกรรม หากวิศวกรสนับสนุนของ Azure Rapid Response ได้แจ้งเหตุการณ์ไปยัง AED แล้ว ทาง AED จะทำงานร่วมกับทีมบริการของ Azure เพื่อให้มีการนำผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเข้ามาช่วยเหลือได้เร็วยิ่งขึ้น และมีการสื่อสารและการจัดการภาวะวิกฤติที่เป็นปัจจุบัน และพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดทุกวันและเวลาเพื่อให้สามารถบรรเทาความเสี่ยงได้เร็วยิ่งขึ้น ทีมวิศวกรสนับสนุนของ Azure Rapid Response สามารถส่งเรื่องไปยัง AED ที่อยู่ภายในขอบเขตของข้อตกลง Azure Rapid Response

- กำกับควบคุมการจัดการปัญหา AED** จะทำงานร่วมกับลูกค้าและทีมบริการของ Azure เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์วิกฤติซ้ำอีกสำหรับลูกค้า

ผ่านการใช้รายการซ่อมแซมตามเป้าหมายที่ช่วยพัฒนาปรับปรุงความสามารถในการฟื้นตัวของโครงสร้างพื้นฐานของลูกค้า และความเสถียรของแพลตฟอร์ม Azure โดยมีเป้าหมายเป็นประสบการณ์แบบวงปิด AED จะให้บริการวิเคราะห์ต้นเหตุ (RCA) ตามที่อธิบายไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างถึงในใบสั่งงานของลูกค้า

เมื่อมีการร้องขออย่างชัดเจนล่วงหน้าเจ็ด (7) วันตามปฏิทินหลังจากที่ปิดเหตุการณ์ AED จะทำการวิเคราะห์เชิงโครงสร้างสำหรับสาเหตุที่อาจเป็นไปได้ของเหตุการณ์นั้นๆ

หรือชุดปัญหาที่เกี่ยวข้องที่จำกัดอยู่เฉพาะผลิตภัณฑ์ของลูกค้าและการสมัครใช้บริการคลาวด์ที่ไม่ได้กระทบต่อลูกค้ารายอื่นๆ ลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น ไฟล์บันทึก การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่นๆ RCA จะใช้ได้เฉพาะเมื่อมีการร้องขอผ่านวิศวกร AED ของลูกค้าเท่านั้น สำหรับเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการผลิต การให้บริการ RCA จะดำเนินการภายในสิบ (10) วันทำการหลังจากที่ร้องขอหรือมีการบรรเทาเหตุการณ์ ขึ้นอยู่กับว่าเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นทีหลัง

การเร่งผลลัพธ์ทางธุรกิจ กิจกรรมเหล่านี้ช่วยขับเคลื่อนวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของลูกค้าทั่วทั้งระบบนิเวศของ Azure เพื่อช่วยให้การเร่งการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า ด้วยเป้าหมายในการเพิ่มผลตอบแทนการลงทุน (ROI)

- การจัดส่งแผนการพัฒนาปรับปรุงบริการในเชิงรุก AED**

จะทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อช่วยลูกค้ารับมือกับความท้าทายในปัจจุบัน

ผ่านการวิเคราะห์แนวโน้มที่เกิดขึ้นใหม่ร่วมกับทีมบริการจาก Azure การวิเคราะห์นี้สามารถมุ่งเน้นได้หลายด้าน รวมถึงความยืดหยุ่นในโซลูชันของลูกค้า ความปลอดภัย ประสิทธิภาพการทำงาน หรือการปรับต้นทุนให้เหมาะสม และอาจนำไปสู่คำแนะนำเพื่อให้ลูกค้านำไปใช้ และยังสามารถรวมถึงกิจกรรมต่างๆ เช่น การขอรับมือกับเหตุการณ์ การบรรเทาโครงสร้างพื้นฐานที่มีความเสี่ยง และการสนับสนุนการทดสอบก่อนการผลิตตามความเหมาะสม ซึ่งจะเป็จุดมุ่งเน้นของการวิเคราะห์ ลูกค้าสามารถร้องขอแผนพัฒนาปรับปรุงบริการ (SIP) ได้ไม่เกินสองแผนในรอบสิบสองเดือน
- การสนับสนุนสำหรับโครงการสำคัญของลูกค้า** AED จะทำงานร่วมกับตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับลูกค้าอื่นๆ ใน Microsoft และทีมวิศวกรของ Azure เพื่อเร่งการสร้างคุณค่าให้การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วทั้งหมด และตรวจสอบให้แน่ใจว่าโครงการสำคัญของลูกค้าได้รับการเริ่มเปิดตัวตามแผนที่วางไว้

โดยการพยายามลดระยะเวลาในการนำเอาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่เหมาะสมของ Azure เข้ามามีส่วนร่วม การลดสิ่งปิดกั้นในทางวิศวกรรมที่อาจเกิดขึ้น และการลดระยะเวลาในการบรรเทาปัญหาของเหตุการณ์ที่มีการแจ้งเหตุ
- ผลักดันข้อมูลเชิงลึกที่นำไปปฏิบัติได้และพัฒนาความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและความชำนาญให้ลึกมากขึ้นในทีมการส่งมอบของ Azure** ในการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วทั้งหมด AED จะให้ความรู้แก่ทีมส่งมอบบริการของ Azure เกี่ยวกับความต้องการในทางธุรกิจและเทคนิคของลูกค้า เพื่อช่วยสร้างประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีเป้าหมายคือการตอบสนองต่อข้อกำหนดในทางธุรกิจของพวกเขา

การขับเคลื่อนให้มีการบรรเทาเหตุการณ์ได้เร็วยิ่งขึ้น

และการพัฒนาปรับปรุงประสบการณ์ด้านการสนับสนุนโดยรวมของ Azure
- ข้อมูลการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า** Microsoft มอบโอกาสให้ผ่านช่องทางการสื่อสารหลายรูปแบบ ซึ่งองค์กรของลูกค้าสามารถใช้เพื่อส่งข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะและบริการของ Azure ข้อมูลที่ได้รับมานี้จะถูกนำเสนอต่อหัวหน้าฝ่ายบริการภายใน Microsoft โดยตรง ทีมดูแลประสบการณ์ลูกค้า (CXP) ของ Azure จะประสานงานกับโอกาสต่างๆ เพื่อมอบข้อมูลให้ หลังจากการเริ่มให้บริการของ AED ทีม CXP จะพูดคุยกับองค์กรของลูกค้าผ่านผู้จัดการบัญชีที่ดูแลความสำเร็จของลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย เพื่อกำหนดช่องทางสื่อสาร

2.2 คุณลักษณะเพิ่มเติม: คุณลักษณะเหล่านี้จะจำกัดให้เฉพาะลูกค้าคุณลักษณะที่มีการขยายตามคำนิยามข้างต้น เฉพาะลูกค้าที่ตรงตามคำจำกัดความนี้เท่านั้นและตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของลูกค้า ที่จะมีสิทธิได้รับคุณลักษณะเหล่านี้เช่นกัน

- การตรวจควบคุมแพลตฟอร์ม: AED** จะใช้ความรู้ที่มีเกี่ยวกับฟุตพริ้นต์ในด้าน Azure ของลูกค้าและการวัดและส่งข้อมูลทางไกลภายในจากบริการของ Azure กว่า 20 จุด เพื่อกำหนดค่าการตรวจติดตามพร้อมเกณฑ์เริ่มต้นที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งจะสัมพันธ์กับสมรรถนะ ประสิทธิภาพการทำงาน (เช่น เวลาแฝง) ความสามารถในการเชื่อมต่อ (เช่น ข้อผิดพลาดของการอนุญาต) หรือความพร้อมใช้งาน บริการ Azure บางอย่างอาจเป็นข้อยกเว้น

ลูกค้าสามารถขอรายชื่อบริการที่ครอบคลุมได้จากผู้จัดการบัญชีที่ดูแลความสำเร็จของลูกค้า (CSAM) ของตนเองหรือที่ AED ระหว่างการให้ความรู้เบื้องต้น AED จะรับผิดชอบ (7) mutually agreed upon 'สถานการณ์การตรวจควบคุม' ที่ตกลงร่วมกันไม่เกินเจ็ด (7) รายการ ซึ่งจะระบุไว้เป็นชุดของทรัพยากร Azure ที่ผลักดันการดำเนินการที่เฉพาะเจาะจง

การตรวจควบคุมและการกำหนดเกณฑ์เริ่มต้นจะใช้ความสามารถในการวัดและส่งข้อมูลจากทางไกลที่จะเป็นความลับของ Microsoft Azure และจะไม่มีการแบ่งปันหรือเปิดเผยให้ลูกค้าทราบ

สถานการณ์เหล่านี้จะได้รับการกำหนดระหว่างช่วงให้ข้อมูลเบื้องต้นหกสัปดาห์ของ AED ลูกค้าต้องเข้าร่วมในกระบวนการกำหนดเพิ่มเติมและต้องมอบเอกสารข้อมูลทั้งหมดที่มีการร้องขอ การตรวจควบคุมจะพร้อมให้ทดสอบภายใน 30 วันหลังจากสิ้นสุดช่วงเวลาการให้ข้อมูลเบื้องต้น เมื่อการทดสอบการตรวจควบคุมเสร็จสิ้นและ Microsoft แจ้งลูกค้าว่าการตรวจควบคุมเริ่มดำเนินการแล้ว AED จะให้บริการที่ครอบคลุมตลอดทุกวันและเวลาในการตอบสนองและคัดแยกการตรวจควบคุมใดๆ ที่มีเหตุการณ์ให้เกิดขึ้น โดยอาศัยเกณฑ์เริ่มต้นที่ Microsoft กำหนดไว้ผ่านคุณลักษณะ 'การจัดการภาวะวิกฤติโดยทีมวิศวกรรม' ตามที่ระบุไว้ข้างต้น

หากลูกค้ายังไม่ได้สร้างกรณีสนับสนุนโดยใช้บริการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหา ("PRS") ตามที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างถึงในใบสั่งงานของลูกค้าสำหรับประเด็นที่ระบุพบ ทีม AED จะร้องขอให้ลูกค้าสร้างกรณีสนับสนุนเพื่อช่วยให้สามารถดำเนินการบรรเทาแก้ไขได้
- การจัดการปัญหาสัญญาณขาดหายบนแพลตฟอร์มมือถือ Azure** ระหว่างช่วงที่ Azure ประกาศว่ามีปัญหาสัญญาณขาดหาย

ซึ่งหมายถึงปัญหาสัญญาณขาดหายที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าหลายรายและมีการประกาศว่าเกิดสัญญาณขาดหายบนพอร์ทัลของ Azure ทีม AED จะส่งการสื่อสารที่ปรับให้เหมาะสมไปยังบุคคลติดต่อของลูกค้าที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้พวกเขาได้ประเมินสถานการณ์และมอบรายละเอียดว่าเหตุการณ์สัญญาณขาดหายนั้นอาจส่งผลอย่างไรหากเกิดขึ้น เมื่อลูกค้าร้องขอ AED จะทำงานร่วมกับลูกค้าเกี่ยวกับความพยายามในการบรรเทาปัญหาด้วยตนเอง เช่น การย้ายไปยังโซนอื่นที่พร้อมใช้ หากเหมาะสม
- การสนับสนุนการทำความรู้จักลูกค้าทั่วโลกสำหรับการจัดการภาวะวิกฤติด้านวิศวกรรม:**

ความครอบคลุมที่สอดคล้องกับลูกค้าทั่วโลกที่มีการขยายเพิ่มเติมสำหรับคุณลักษณะ "การจัดการภาวะวิกฤติด้านวิศวกรรม" ดังที่อธิบายไว้ในหัวข้อด้านบน

จะเป็นการให้บริการเพื่อมอบประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการและมีความสอดคล้องต่อเนื่องมากขึ้น นอกเหนือเวลาทำการหลัก ประสบการณ์เพิ่มเติมนี้อาจขยายรวมไปถึงคุณลักษณะอื่นๆ ตามที่เหมาะสม

'การทำความรู้จักกัน' คือความรู้เกี่ยวกับบริบทและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของลูกค้า โดยมีเป้าหมายคือการผลักดันให้สามารถบรรเทาเหตุการณ์ได้เร็วขึ้น และสามารถพัฒนาปรับปรุงประสบการณ์ด้านการสนับสนุนโดยรวมที่ลูกค้าได้รับจาก Azure

3. ข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสันนิษฐานของ AED

นอกเหนือจากข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสันนิษฐานที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของลูกค้าแล้ว การส่งมอบบริการของ Microsoft ตามที่ระบุไว้ในเอกสารประกอบนี้ จะเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสันนิษฐานดังต่อไปนี้:

- a) ประสิทธิภาพการให้บริการ AED ของ Microsoft จะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของลูกค้า การเข้าร่วมที่เกิดขึ้น และการทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบที่มอบหมายเสร็จสิ้น ในเวลาที่เหมาะสม
- b) ลูกค้าต้องมีแผนบริการ Microsoft Enterprise Support ที่ใช้งานได้ และมีข้อตกลง Azure Rapid Response ตลอดระยะเวลาของเอกสารประกอบนี้
- c) คุณลักษณะทั้งหมดจะให้บริการในภาษาอังกฤษเท่านั้น
- d) การส่งมอบจะเป็นการดำเนินการจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรให้เป็นอย่างอื่น เมื่อการบริการมรสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า Microsoft จะเรียกเก็บค่าเดินทางและเบี้ยเลี้ยงที่เหมาะสมกับลูกค้า
- e) หากเหตุการณ์ไม่ได้เกิดขึ้นกับองค์กรของลูกค้าเพียงแห่งเดียว และส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมส่วนใหญ่ของ Azure ทรัพยากรด้านวิศวกรรมบริการจะไม่สามารถให้ความสำคัญเป็นหลักกับการกู้คืนบริการ
- f) ความครอบคลุมของ AED ไม่ได้ขยายรวมถึงเทคโนโลยีในสถานประกอบการ อุปกรณ์ของผู้ใช้ ซอฟต์แวร์ไคลเอนต์ของ Microsoft หรือเทคโนโลยีเกี่ยวกับตัวตนและการตรวจสอบยืนยันใดๆ ก็ตาม
- g) สิทธิของลูกค้าในการได้รับบริการ AED ตามที่อธิบายไว้ในเอกสารประกอบนี้ จะเป็นไปตามการปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขในใบสั่งงานและในปฏิบัติตามเอกสารประกอบนี้
- h) บริการ AED มีจุดประสงค์เพื่อให้การสนับสนุนการใช้การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้า Microsoft จะให้บริการเหล่านี้เฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจภายในของลูกค้าเท่านั้น Microsoft จะไม่ให้บริการเหล่านี้แก่ลูกค้าของลูกค้า
- i) AED จะไม่ให้การสนับสนุนรหัสใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่ของ Microsoft หรือรหัสที่มีการกำหนดขึ้นเองโดย Microsoft ลูกค้า หรือผู้ขายบุคคลที่สาม

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft

(“MS CIR”): ให้บริการตรวจสอบและให้คำแนะนำสำหรับทั่วโลก เพื่อช่วยประเมินขอบเขตของการโจมตีทางไซเบอร์ บรรเทาเหตุการณ์ และกู้คืนระบบสำคัญ ด้วยตัวเลือกการสนับสนุนทั้งในสถานที่และ/หรือทางไกล บริการเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงของการโจมตีทางไซเบอร์ตามเป้าหมาย และสามารถบรรเทาความเสียหายที่มีเหตุมาจากภาวะวิกฤติด้านการรักษาความปลอดภัยได้มากขึ้น บริการตอบสนองต่อเหตุการณ์ของ Microsoft ต้องซื้อเป็นบริการเสริมแยกต่างหากจากข้อตกลง Unified Support ที่มีอยู่ ขอบเขตของการให้บริการ MSIR จะกำหนด ณ เวลาที่เกิดเหตุการณ์

ภายใต้สถานการณ์เร่งด่วนบางสถานการณ์ ลูกค้าสามารถร้องขอและอนุญาตให้ Microsoft เริ่มส่งมอบบริการ MS CIR ก่อนการซื้อบริการ MS CIR หรือการเพิ่มจำนวนชั่วโมงจากบริการ MS CIR เดิมที่มีอยู่ (“ข้อตกลงการซื้อเพิ่ม”) ไม่ว่าเนื้อหาก่อนหน้าจะกล่าวไว้อย่างไรก็ตาม หากลูกค้าอนุญาตให้ Microsoft

เริ่มการทำงานก่อนทำข้อตกลงการซื้อเพิ่ม หมายถึงลูกค้าตกลงว่า (ก)

ลูกค้าจะดำเนินการตามความจำเป็นที่สมเหตุสมผลทั้งปวงเพื่อทำข้อตกลงการซื้อเพิ่มให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ (ข)

ลูกค้าจะยังคงรับผิดชอบอย่างเต็มที่และยินยอมที่จะจ่ายค่าบริการที่ได้รับก่อนการทำข้อตกลงการซื้อเพิ่ม ตามที่ Microsoft ออกใบแจ้งหนี้ และ (ค) Microsoft จะไม่รับผิดชอบต่อการกระทำหรือการไม่กระทำใดๆ

ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับอนุญาตก่อนที่จะมีการลงนาม และลูกค้าต้องเป็นผู้รับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเอง

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ MS CIR (เช่น ราคาและขอบเขตงาน) หรือข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอในเชิงรุก จะมีอยู่ที่ผู้จัดการบัญชีที่ดูแลความสำเร็จของลูกค้า (CSAM) ของคุณ

2.4 การสนับสนุนในหลายประเทศ

ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ

เมื่อใช้งานร่วมกับบริการ Microsoft Unified Enterprise Support

การสนับสนุนในหลายประเทศจะให้การสนับสนุนคุณจากหลายสถานที่ ตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงานของคุณ (หรือกลุ่มใบสั่งงาน) รายละเอียดโครงสร้างการสนับสนุนในหลายประเทศมีดังนี้:

- **ผู้ให้บริการหลัก:** นี่คือสถานที่หลักที่คุณได้ทำสัญญาไว้สำหรับ Microsoft Unified Support Base ในใบสั่งงานของคุณ
- **ผู้ให้บริการรอง:** นี่คือตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่ถูกกำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณซึ่งคุณจะได้รับบริการ Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณนอกเหนือจากพื้นที่ของผู้ให้บริการหลัก และมีสิทธิ์ได้รับการที่ให้คุณซื้อสำหรับตำแหน่งที่อยู่ดังกล่าว

วิธีการสั่งซื้อ

USSD นี้จะอธิบายถึงบริการสนับสนุนในหลายประเทศที่มี บริการเฉพาะด้านและปริมาณที่เกี่ยวข้อง จะรายการระบุอยู่ในใบสั่งงานที่เกี่ยวข้องโดยตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุน หากเป็นไปได้

บริการที่อธิบายไว้ในที่นี้อาจได้รับการส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณซึ่งกำหนดไว้ใน

Host ใบสั่งงานและอาจจะมีการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลัก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลง Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณโดยมีการตัดแปลงแก้ไขดังนี้:

- **บริการแพคเกจพื้นฐาน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอื่น บริการแพคเกจพื้นฐาน (บริการที่ระบุไว้ด้วย "✓") จะพร้อมให้บริการแก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณ หรือตามการจัดสรรให้แก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักบน Host Work Order
- **บริการตอบสนอง:** บริการตอบสนองอาจจะได้รับจากส่งมอบจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่อื่นและที่รวมถึงผู้ให้บริการหลัก
- **การจัดการการส่งมอบบริการ (SDM):** ตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ SDM อาจได้รับการส่งมอบไปให้ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง ความพร้อมให้บริการของ SDM ที่รวมอยู่ในแพคเกจพื้นฐานของคุณ จะได้รับการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลักและได้รับการจัดการโดยผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของผู้ให้บริการหลัก การส่งมอบ SDM จะจำกัดตามจำนวนชั่วโมงทำการของตำแหน่งที่ตั้งของผู้ให้บริการหลัก บริการ SDM อาจถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือบริการและโซลูชันเสริมพิเศษ
 - **SDM เพิ่มเติม:** คุณสามารถซื้อทรัพยากร SDM เพิ่มเติมได้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักหรือผู้ให้บริการรอง ตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงาน และจะได้รับการส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนด เป็นไปตามความพร้อมให้บริการและเงื่อนไขข้างต้น

ความพร้อมให้บริการของบริการทางเลือก (บริการที่ระบุไว้ด้วย "+" ในตารางการสนับสนุนข้างต้น) มีดังนี้:

- **บริการเชิงรุก**
 - คุณอาจมีสิทธิ์ใช้บริการเพื่อตอบสนองในจำนวนครั้งที่มีการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ และพร้อมให้บริการอยู่ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
 - บริการเชิงรุกสำหรับสถานที่ที่ได้สิทธิ์ยกเว้นภาษาจะถูกระบุในใบสั่งงานสำหรับข้อตกลงย่อยที่ตามมา
 - **ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน (STA):** บริการสนับสนุน STA จะพร้อมใช้งานสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
 -

- **บริการซ่อมบำรุง** - **การวิเคราะห์สาเหตุที่มา:**
บริการที่ซื้อจะพร้อมใช้งานได้สำหรับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้
- **บริการและโซลูชันต่างๆ** **ที่เพิ่มขึ้น:** บริการและโซลูชันต่างๆ
ที่เพิ่มขึ้นสามารถซื้อได้สำหรับการใช้ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง
เป็นไปตามความพร้อมให้บริการ อาจมีข้อจำกัดอื่นๆ
- บริการสนับสนุนอื่นๆ ที่ซื้อจะพร้อมใช้งานสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ

นอกเหนือจากข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน เอกสารนี้และ ใบสั่งงานของคุณ การส่งมอบบริการของเราตามที่ระบุไว้ใน เอกสารนี้ จะเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสรุปดังนี้:

- เราอาจอนุญาตให้ตำแหน่งที่ตั้งของการสนับสนุนที่ไม่ได้กำหนดไว้ของคุณ ได้มีส่วนร่วมในบริการเชิงรุกที่สามารถซื้อได้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรองและตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงาน การเข้าร่วมดังกล่าวจะได้รับอนุญาตตามดุลยพินิจของ Microsoft
- Proactive Credits
สามารถแลกเปลี่ยนได้ระหว่างตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรองตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงาน ยกเว้นตามที่ระบุไว้ การแลกเปลี่ยนทั้งหมดจะต้องดำเนินการตามสกุลเงินในปัจจุบันและอัตราสำหรับ Proactive Credits ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง อัตราปัจจุบันอาจมอบให้คุณได้โดยตัวแทนของ Microsoft Services การแลกเปลี่ยนที่ส่งผลให้เกิด Proactive Credits ปลีกย่อยจะถูกปัดยอดขึ้นไปเป็นหน่วยที่ใกล้เคียงที่สุด คุณไม่สามารถแลกเปลี่ยน Proactive Credits ไปยังหรือจากประเทศที่ยกเว้นได้
- ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อการชำระภาษีใดๆ
ที่เกิดขึ้นจากการกระจายหรือการแลกเปลี่ยนบริการสนับสนุนที่ซื้อระหว่างตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง
- การเปลี่ยนแปลงบริการหรือการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในระหว่างช่วงเวลาของใบสั่งงานอาจจะต้องมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร
- ระบบการเรียกเก็บเงินรวมและการออกใบแจ้งหนี้แยกได้รับการออกแบบมาเพื่อมอบความยืดหยุ่น
ความสะดวกและอำนาจควบคุมให้ลูกค้ามากขึ้นสำหรับธุรกรรมของพวกเขา
ระบบการเรียกเก็บเงินรวมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความเที่ยงตรงของการออกใบแจ้งหนี้และกระบวนการด้านภาษี ในขณะที่คุณลักษณะการออกใบแจ้งหนี้แยกของเราจะช่วยให้สามารถแยกธุรกรรมเป็นใบแจ้งหนี้หลายรายการตามหลักเกณฑ์ต่างๆ เช่น ประเภทของผลิตภัณฑ์ วันที่ส่งมอบ หรือตำแหน่งที่อยู่ของลูกค้า

2.5 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

บริการ Microsoft Unified Support จะทำการจัดส่งตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานต่อไปนี้

- บริการตอบสนองของแพคเกจพื้นฐาน
จะเป็นการให้บริการจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของจุดติดต่อเพื่อการสนับสนุนที่คุณกำหนดไว้
บริการทุกชนิดจะถูกส่งมอบผ่านทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของคุณตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ
หรือหากในกรณีอื่นๆ ต้องลงเป็นลายลักษณ์อักษร
- บริการตอบสนองของแพคเกจพื้นฐาน จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้
หากมี บริการทั้งหมดจะจัดไว้ให้เป็นภาษาพูดของสถานที่ให้บริการของ Microsoft
ที่ให้บริการหรือเป็นภาษาอังกฤษ เว้นแต่จะได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษร
- เราให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ที่มีจำหน่ายทั่วไปทุกรุ่น
ที่คุณได้สั่งซื้อและระบุไว้ในข้อตกลงและการลงทะเบียนเพื่อขอใบอนุญาตที่ถูกละไว้ และ/หรือ ID
หมายเลขบัญชีสำหรับการเรียกเก็บเงินในภาคผนวก A ของใบสั่งงานของคุณ
และได้รับการกำหนดไว้ในเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ซึ่งเผยแพร่โดย Microsoft เป็นครั้งคราวที่

<http://microsoft.com/licensing/contracts> (หรือที่ไซต์ที่ได้รับช่วงต่อตามที่ Microsoft ระบุ) เว้นเสียแต่ว่าจะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในใบสั่งงาน เอกสารผนวกของคำอธิบายเกี่ยวกับบริการ Unified Enterprise Support Services นี้ หรือที่ได้รับการยกเว้นเป็นการเฉพาะในพอร์ทัลการสนับสนุนออนไลน์ของคุณที่<http://serviceshub.microsoft.com>

- จะไม่มีการสนับสนุนให้กับผลิตภัณฑ์รุ่นวางจำหน่ายล่วงหน้าหรือเบต้า เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารแนบท้าย
- บริการทุกชนิด รวมถึงบริการเสริมใดๆ ที่ถูกสั่งซื้อในฐานะส่วนหนึ่งในระยะเวลาของ Support Work Order จะถูกเรียกคืนหากไม่ได้ถูกใช้งาน ในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order
- การจัดตารางการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และเวิร์คช็อปอาจถูกยกเลิกหากระดับการลงทะเบียนขั้นต่ำไม่เป็นไปตามกำหนด
- เราสามารถเข้าถึงระบบของคุณผ่านการเชื่อมต่อทางไกลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาตามคำร้องขอของคุณได้ บุคลากรของเราจะเข้าถึงระบบที่ได้รับอนุญาตจากคุณเท่านั้น ในการใช้งานความช่วยเหลือผ่านการเชื่อมต่อทางไกล คุณต้องมอบการเข้าถึงอันเหมาะสมและอุปกรณ์อันจำเป็นให้กับเรา
- บริการบางประเภทอาจกำหนดให้เราทำการเก็บรักษา ประมวลผล และเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของคุณ เมื่อเราดำเนินการดังกล่าว เราใช้เทคโนโลยีที่ Microsoft ได้รับการรับรองและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการปกป้องข้อมูลของเรา หากคุณร้องขอให้เราใช้เทคโนโลยีที่ไม่ได้รับการรับรองจาก Microsoft คุณเข้าใจและยอมรับว่าคุณต้องรับผิดชอบต่อความสมบูรณ์และความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าของคุณแต่เพียงผู้เดียวและ Microsoft จะไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ผ่านการรับรองของ Microsoft
- *หากคุณขอยกเลิกบริการที่กำหนดเวลาไว้ก่อนหน้า การยกเลิกต้องดำเนินการอย่างน้อย 14 วันล่วงหน้า เพื่อให้ได้รับเงินคืนเต็มจำนวนจากบริการดังกล่าว ตามความเกี่ยวข้อง*
- *การยกเลิกบริการที่กำหนดเวลาไว้ก่อนหน้าใดๆ ที่ดำเนินการในระยะ 6 ถึง 13 วันก่อนการยกเลิก จะต้องเสียค่าบริการ 50%*
- *การยกเลิกบริการที่กำหนดเวลาไว้ก่อนหน้าใดๆ ที่ดำเนินการในระยะ 5 วันก่อนการยกเลิก จะต้องเสียค่าบริการเต็มจำนวน (100%)*
- เมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริม เราอาจกำหนดให้รวมการจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดส่ง
- หากคุณทำการสั่งซื้อบริการประเภทใดประเภทหนึ่งและต้องการแลกเปลี่ยนเป็นบริการประเภทอื่น คุณอาจใช้มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพ็คเกจทางเลือกของคุณ ถ้ามี และทำการตกลงกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- บริการเสริมบางประเภทอาจไม่มีให้บริการในประเทศของคุณ โปรดติดต่อเพื่อขอรายละเอียดกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- คุณยอมรับว่าทรัพย์สินที่ไม่ได้เป็นของ Microsoft ที่คุณมอบให้เราเข้าถึงได้เป็นทรัพย์สินที่คุณเป็นเจ้าของ
- บริการอาจรวมถึงผลลัพธ์ที่ส่งมอบจากบริการ ค่าปรึกษา และคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินที่คุณหรือ Microsoft เป็นเจ้าของ หรือการจัดหาบริการสนับสนุนอื่นๆ ให้โดยตรง
- เมื่อให้บริการตอบสนอง Microsoft ไม่ได้มอบรหัสใดๆ ให้ทุกประเภท นอกเหนือจากรหัสตัวอย่าง
- คุณต้องยอมรับความเสี่ยงทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการใช้รหัสใดๆ ที่ได้รับจาก Microsoft เพื่อการสนับสนุนบริการ และต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามการทดสอบ การควบคุม การประกันคุณภาพ กฎหมาย ข้อบังคับ หรือมาตรฐานทั้งหมด การบำรุงรักษา การปฏิบัติใช้ และหลักปฏิบัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับรหัสที่ได้รับจาก Microsoft

เพื่อการสนับสนุนบริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ในสภาพแวดล้อมของ Microsoft ของคุณ หรือในการปฏิบัติใช้อื่นๆ ไม่ว่าในลักษณะใดก็ตาม

- อาจมีความต้องการขั้นต่ำของแพลตฟอร์มสำหรับบริการที่ทำการสั่งซื้อ
- บริการอาจไม่สามารถทำการส่งมอบให้กับลูกค้าของคุณได้
- เมื่อการบริการนอกสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกเรียกเก็บค่าเดินทางและเบี้ยเลี้ยงที่เหมาะสม
- GitHub, Inc. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ Microsoft Corporation จะทำหน้าที่ให้บริการ GitHub Support Services ที่คุณซื้อ แม้ว่าจะมีส่วนที่ตรงข้ามกับในใบสั่งงานของคุณ ให้นำคำแถลงเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวสำหรับบริการ GitHub ซึ่งอยู่ที่ https://aka.ms/github_privacy และเอกสารแนบท้ายสำหรับการคุ้มครองข้อมูลของบริการ GitHub เอกสารประกอบทางด้านการรักษาความปลอดภัยซึ่งอยู่ที่ https://aka.ms/github_dpama ใช้กับการจัดหาบริการ GitHub Support Services ของคุณ
- คุณตกลงว่าเราอาจส่งข้อมูลผู้ใช้ของคุณไปยังที่อยู่อีเมลของบริษัทที่ถูกต้องและใช้งานได้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และคุณลักษณะผ่านเนื้อหาที่ระบุไว้ว่าเป็นการอัปเดตด้านความปลอดภัย จดหมายข่าว บล็อก การย่อสรุปข้อมูลด้านความปลอดภัย การสื่อสารถึงบริการ และเอกสารกำกับที่คล้ายกัน ผู้ใช้ของคุณจะมีเครื่องมือที่เหมาะสมในการปฏิเสธการสื่อสารดังกล่าว
- ข้อกำหนดเบื้องต้นและสมมติฐานเพิ่มเติมอาจถูกกำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.6 ความรับผิดชอบของคุณ

การเพิ่มประสิทธิภาพประโยชน์ของบริการ Microsoft Unified Support ของคุณ จะขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามหน้าที่ของคุณดังต่อไปนี้ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง การไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ:

- คุณจะแต่งตั้งผู้ดูแลระบบบริการสนับสนุนที่มีชื่อซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณ ในการส่งคำขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา
- หากคุณซื้อบริการสนับสนุนในหลายประเทศ คุณจะต้องแต่งตั้งผู้ดูแลระบบบริการสนับสนุนที่มีชื่อกำกับสำหรับสถานที่ให้การสนับสนุนโฮสต์ของคุณ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณ ในการส่งคำขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา และคุณอาจจะต้องกำหนดผู้ดูแลระบบของบริการสนับสนุนตามที่ระบุชื่อไว้ในสถานที่ให้การสนับสนุนอื่นๆ
- คุณสามารถกำหนดรายชื่อการสนับสนุนเพื่อตอบสนองที่ระบุชื่อไว้ได้ ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะมีหน้าที่สร้างคำขอการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์สนับสนุนของ Microsoft หรือทางโทรศัพท์ ผู้ดูแลระบบคลาวด์สำหรับบริการระบบคลาวด์ของคุณอาจส่งคำขอการสนับสนุนระบบคลาวด์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
- สำหรับการร้องขอการสนับสนุนบริการแบบออนไลน์สำหรับบริการบนคลาวด์ของคุณ ต้องผู้ดูแลระบบคลาวด์ต้องยื่นคำร้องขอการสนับสนุนผ่านพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี
- เมื่อมีการส่งคำร้องขอการบริการ ผู้ติดต่อสนับสนุนเชิงรับของคุณควรมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาที่คุณกำลังเผชิญและความสามารถในการจำลองปัญหาเพื่อช่วยเหลือ Microsoft ในการวินิจฉัยและวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าว ผู้ติดต่อเหล่านี้ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุนของ Microsoft และสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาระบบและช่วยสนับสนุน Microsoft ในการวิเคราะห์และจัดการคำร้องขอรับบริการ

- เมื่อยื่นคำร้องขอบริการ
บุคคลติดต่อเพื่อการสนับสนุนเรียกใช้ใหม่ของคุณอาจจะต้องทำการพิจารณาปัญหาและกิจกรรมการแก้ไขปัญหาตามที่เราร้องขอ สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงการดำเนินงานติดตามเครือข่าย การตรวจจับข้อความแสดงข้อผิดพลาด การเก็บรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่า การเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าของผลิตภัณฑ์ การติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่หรือส่วนประกอบใหม่ๆ หรือกระบวนการแก้ไขที่ดัดแปลง
- คุณตกลงที่จะทำงานร่วมกับเราเพื่อวางแผนการใช้บริการตามบริการที่คุณสั่งซื้อ
- คุณยินยอมที่จะแจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีกับชื่อผู้ติดต่อที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- คุณต้องรับผิดชอบในการสำรองข้อมูลของคุณและฟื้นฟูการสูญหายหรือมีการแก้ไขข้อมูลอันเป็นผลมาจากความล้มเหลวระดับหายนะ
คุณยังต้องรับผิดชอบต่อการปรับใช้กระบวนการอันจำเป็นสำหรับปกป้องความสมบูรณ์และความปลอดภัยของซอฟต์แวร์และข้อมูลของคุณ
- หากเป็นไปได้ คุณยินยอมจะตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เราอาจมอบให้เป็นระยะๆ เกี่ยวกับการให้บริการ
- คุณต้องรับผิดชอบสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นโดยพนักงานหรือผู้รับเหมาช่วงของคุณ
- คุณอาจได้รับแจ้งจากแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการเพื่อทำหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่คุณสั่งซื้อ
- เมื่อมีการใช้งานบริการคลาวด์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนนี้ คุณต้องสั่งซื้อหรือมีการสมัครรับข้อมูลหรือ data plan สำหรับบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง
- คุณตกลงที่จะยื่นคำขอบริการเชิงรุกและโซลูชันและบริการส่วนเพิ่มเติม พร้อมกับข้อมูลที่จำเป็นหรือข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันหมดอายุของใบสั่งงานที่เกี่ยวข้อง
- คุณตกลงที่จะอนุญาตให้ทีมส่งมอบการบริการของเราซึ่งจำเป็นต้องอยู่ทำงานนอกสถานที่ใช้โทรศัพท์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ตามสมควร และสามารถเข้าถึงระบบภายในและเครื่องมือวินิจฉัยของคุณได้ตามความเหมาะสม

© 2023 Microsoft Corporation. สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามใช้หรือเผยแพร่เอกสารเหล่านี้โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Microsoft Corp.

Microsoft และ Windows เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporation ในประเทศสหรัฐอเมริกาและ / หรือประเทศอื่นๆ

ชื่อของบริษัทและผลิตภัณฑ์ที่ได้ถูกกล่าวถึงในเอกสารนี้อาจเป็นเครื่องหมายการค้าของเจ้าของตามลำดับ