

คำอธิบายบริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

กันยายน 2024

สารบัญ

1	เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้	3
2	ความสำเร็จของลูกค้าและบริการการสนับสนุน	4
2.1	วิธีการสั่งซื้อ	4
2.2	Flex Allowance	5
2.3	คำอธิบายบริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services	5
2.4	บริการภารกิจที่สำคัญ	15
2.5	โซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น	23
2.6	การสนับสนุนในหลายประเทศ	29
	ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ	29
	วิธีการสั่งซื้อ	29
	ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ	30
2.7	ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม	30
	ภาคผนวก A: แผนภูมิประเภทของความรุนแรง	34
	ภาคผนวก B: บริการการจัดการความสำเร็จ	40

1 เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้

รายละเอียดของบริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการการสนับสนุนที่สามารถซื้อได้จาก Microsoft เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องทำความเข้าใจกับรายละเอียดของบริการต่างๆ ที่คุณซื้อ รวมถึงข้อกำหนดเบื้องต้น การปฏิเสธความรับผิดชอบ ข้อจำกัดและความรับผิดชอบของลูกค้า บริการที่คุณซื้อจะแสดงอยู่ใน Enterprise Services Work Order (ใบสั่งงาน) หรือ Statement of Services ที่ใช้สำหรับอ้างอิงและใช้งานร่วมกับเอกสารฉบับนี้

โปรดทราบว่าบริการบางอย่างที่ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้ไม่ได้ให้บริการทั่วโลก หากต้องการทราบถึงบริการที่สามารถซื้อได้ในพื้นที่ของคุณ โปรดติดต่อตัวแทน Microsoft ของคุณ บริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

2 ความสำเร็จของลูกค้าและบริการการสนับสนุน

บริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services (บริการการสนับสนุน) เป็นชุดบริการการสนับสนุนที่ครอบคลุม ซึ่งสามารถช่วยเร่งการสร้างประสบการณ์การใช้ระบบคลาวด์ เพิ่มประสิทธิภาพโซลูชันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ สำหรับขั้นตอนใดๆ ของวงจรชีวิตของระบบสารสนเทศ บริการการสนับสนุนของเราออกแบบมาให้ตรงความต้องการเฉพาะของคุณ และช่วยให้คุณได้รับประโยชน์สูงสุดจากการลงทุนใน Microsoft บริการการสนับสนุนของเราประกอบไปด้วย:

- **บริการเชิงรุก:** บริการเหล่านี้ออกแบบมาเพื่อช่วยปรับปรุงสถานภาพของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินงานของคุณ
- **บริการการจัดการความสำเร็จ:** บริการนี้ออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนและดำเนินการ
- **บริการแก้ไขปัญหา:** บริการเหล่านี้ให้การแก้ไขปัญหาตามลำดับความสำคัญตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเพื่อลดระยะเวลาในการหยุดทำงานและมอบการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

2.1 วิธีการสั่งซื้อ

บริการการสนับสนุนมีให้บริการในลักษณะของแพ็คเกจพื้นฐาน พร้อมด้วยบริการเชิงรุก บริการภารกิจที่สำคัญ และโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นที่สามารถซื้อได้ภายใต้ข้อตกลงแพ็คเกจพื้นฐานที่มีอยู่ที่ระบุไว้ใน Enterprise Services Work Order รายละเอียดของแต่ละแพ็คเกจมีดังต่อไปนี้:

- **แพ็คเกจพื้นฐาน:** แพ็คเกจนี้ประกอบด้วยบริการการสนับสนุนหลักของเรา
- **บริการเชิงรุก:** ซึ่งรวมถึงบริการการสนับสนุนเพิ่มเติมที่สามารถเพิ่มลงในแพ็คเกจพื้นฐานได้ตามต้องการ
- **บริการภารกิจที่สำคัญ:** ชุดของบริการเชิงรุกและเชิงรับที่ครอบคลุมปริมาณงาน, กิจกรรม และผลิตภัณฑ์ของ Microsoft แบบเฉพาะซึ่งสามารถเพิ่มไปยังแพ็คเกจพื้นฐานตามความจำเป็น
- **โซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น:** ซึ่งรวมถึงประสบการณ์และโซลูชันการสนับสนุนเชิงลึกที่สามารถเพิ่มลงในแพ็คเกจพื้นฐานได้ตามต้องการ

โปรดทราบว่าบริการที่สามารถซื้อได้ภายใต้ข้อตกลงแพ็คเกจพื้นฐานที่มีอยู่จะแสดงรายการใน Enterprise Services Work Order หากคุณมีคำถามใดๆ เกี่ยวกับบริการที่สามารถซื้อได้ โปรดติดต่อตัวแทน Microsoft ของคุณ

ตารางที่ 1 – ค่าจำกัดความของบริการการสนับสนุน

รายการ	ค่าจำกัดความ
แพ็คเกจพื้นฐาน	ชุดของบริการเชิงรุก บริการเชิงรับ และบริการการจัดการความสำเร็จและการส่งมอบที่สนับสนุนผลิตภัณฑ์ของ Microsoft และ/หรือ Online Services ที่ใช้ภายในองค์กรของคุณ
บริการเชิงรุก	บริการการสนับสนุนเพิ่มเติม รวมถึงบริการเชิงรุก จะมีให้เลือกเพิ่มลงในแพ็คเกจพื้นฐานของคุณในระหว่างช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณ และจะแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด
บริการภารกิจที่สำคัญ	ชุดของบริการเชิงรุกและเชิงรับที่ครอบคลุมปริมาณงาน, กิจกรรม หรือผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือระบบสารสนเทศของลูกค้าแบบเฉพาะ จะมีให้เลือกเพิ่มเข้าไปในแพ็คเกจพื้นฐานในการสนับสนุนของคุณในช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณและจะแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด

โซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น	บริการการสนับสนุนซึ่งครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือระบบสารสนเทศของลูกค้าแบบเฉพาะ จะมีให้เลือกเพิ่มเข้าไปในแพ็คเกจพื้นฐานในการสนับสนุนของคุณในช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณและจะแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด
การสนับสนุนในหลายประเทศ	การสนับสนุนในหลายประเทศจะให้การสนับสนุนคุณจากตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนหลายแห่ง ตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงาน (หรือกลุ่มใบสั่งงาน) ของคุณ Unified Enterprise Support สามารถมีการสนับสนุนในหลายประเทศได้ หากจำเป็นและระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ โปรดดูส่วนที่ 2.5 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสนับสนุนในหลายประเทศ

2.2 Flex Allowance

Flex Allowance คือส่วนที่มีความยืดหยุ่นในใบราคาแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ ซึ่งใช้ได้กับการซื้อบริการภารกิจที่สำคัญ, บริการเชิงรุก, โซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น, Proactive Credits หรือบริการเชิงรุกที่กำหนดเอง ในขณะที่ซื้อบริการ ตัวแทน Microsoft ของคุณจะให้รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการนำ Flex Allowance ไปใช้กับข้อตกลงของคุณ

เงื่อนไขดังต่อไปนี้บังคับใช้กับการจัดสรร Flex Allowance ของคุณ:

- **Proactive Credits หรือบริการเชิงรุกที่กำหนดเอง:** คุณสามารถใช้ Flex Allowance ที่ได้รับจัดสรรได้สูงสุด 20% หรือ \$50,000 แล้วแต่ว่าจำนวนใดจะสูงกว่า กับการซื้อ Proactive Credits หรือบริการเชิงรุกที่กำหนดเอง
- **การจัดสรรรายปี:** Flex Allowance จะได้รับการจัดสรรเป็นรายปี และบริการใดๆ ที่จะใช้ Flex Allowance ต้องใช้ในช่วงปีที่ยังบังคับใช้
- **บริการการจัดการความสำเร็จ:** คุณต้องไม่ใช้ Flex Allowance กับบริการการจัดการการส่งมอบบริการตามที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- **การแลกเปลี่ยนบริการ:** หากคุณทำการสั่งซื้อบริการประเภทใดประเภทหนึ่งด้วย Flex Allowance และต้องการแลกเปลี่ยนเป็นบริการประเภทอื่น คุณอาจใช้มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพ็คเกจทางเลือกของคุณ หากมีและมีการตกลงกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- **กำหนดเวลาในการจัดสรร:** Flex Allowance ที่มีทั้งหมดต้องได้รับการจัดสรรตามเวลาการดำเนินการของสัญญาหรือมีจะนั้นจะถูกกริบคืน

2.3 คำอธิบายบริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services

ส่วนนี้จะอธิบายรายการที่นำมารวมกันเพื่อสร้างแพ็คเกจบริการสนับสนุนของคุณ นอกจากนี้ รายการที่ระบุไว้เป็นบริการที่สามารถเพิ่มเข้าไปยังแพ็คเกจพื้นฐานของคุณหรือเพิ่มเข้าไปในเงื่อนไขของข้อตกลงส่วนหนึ่งในแพ็คเกจพื้นฐานของคุณจะรวมถึง Flex Allowance ที่ใช้เพื่อเพิ่มบริการเชิงรุก (ระบุด้วย "+") บริการภารกิจที่สำคัญ บริการโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น และ/หรือบริการเชิงรุกแบบกำหนดเองสำหรับแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ แพ็คเกจพื้นฐานจะมีการบริการรวมอยู่ด้วย จะแสดงด้วยเครื่องหมาย "✓" ไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด บริการการสนับสนุนของเราประกอบไปด้วย:

- **บริการเชิงรุก:** บริการเหล่านี้จะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและจะมีการกำหนดเวลาให้บริการเพื่อช่วยให้อุ่นใจถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และส่งมอบในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order บริการเชิงรุกต่อไปนี้มีให้เลือกตามที่ระบุไว้ด้านล่างหรือแสดงรายละเอียดไว้ในใบสั่งงานของคุณ การส่งมอบในสถานที่อาจไม่ได้มีสำหรับทุกบริการและสำหรับทุกภูมิภาค การจัดส่งจะดำเนินการจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรและจะมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม หรือเมื่อเป็นการจำหน่ายอย่างชัดเจนในลักษณะของบริการในสถานที่

- **บริการวางแผน:** บริการเหล่านี้มอบการประเมินและการตรวจทานโครงสร้างพื้นฐาน ข้อมูล แอปพลิเคชัน และสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยปัจจุบันของคุณ เพื่อช่วยในการวางแผนการแก้ไข การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การโอนย้าย การปรับใช้งานโซลูชันตามผลลัพธ์ตามที่คุณต้องการ

ตารางที่ 2 – ประเภทของบริการการวางแผน

ประเภทของบริการการวางแผน	การวางแผน
<ul style="list-style-type: none"> • หลักฐานของแนวคิด: ข้อตกลงนี้มีเป้าหมายที่จะแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจอยู่ในรูปแบบของขี้นงานต้นแบบ เอกสารและการออกแบบ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่อยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ 	+
<ul style="list-style-type: none"> • บริการด้านสถาปัตยกรรม: การมีส่วนร่วมที่กำหนดโครงสร้างไว้ในลักษณะของชุดการปรึกษาพูดคุยที่นำโดยผู้เชี่ยวชาญของ Microsoft ผู้เชี่ยวชาญของเราจะทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อถ่ายทอดข้อกำหนดทางธุรกิจให้เป็นสถาปัตยกรรมโซลูชันแบบกำหนดตามความต้องการ ซึ่งจะช่วงเร่งความสำเร็จของการนำไปปฏิบัติใช้ การพูดคุยเหล่านี้ อาจจะมีการประเมินข้อกำหนดทางเทคนิค การตรวจสอบการออกแบบสถาปัตยกรรมที่มีอยู่เดิม และการนำข้อมูลเชิงลึกในเทคนิคจากประสบการณ์มาใช้เป็นโซลูชันที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด ในทางสถาปัตยกรรม กระบวนการนี้มีจุดประสงค์เพื่อสร้างการออกแบบโซลูชันในทางเทคนิคที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด และทำหน้าที่เป็นเอกสารอ้างอิงสำคัญสำหรับขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อการผลิต 	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

บริการด้านการดำเนินงาน

บริการด้านการดำเนินงานมอบความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคระยะสั้นและการจัดการโครงการเพื่อเร่งสมรรถนะการออกแบบ การใช้งาน การโอนย้าย การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการใช้งานเทคโนโลยีโซลูชันของ Microsoft

ตารางที่ 3 – ประเภทของบริการด้านการดำเนินงาน

ประเภทของบริการด้านการนำไปใช้งาน	การวางแผน
<ul style="list-style-type: none"> • บริการการให้ข้อมูลเบื้องต้น: ให้การช่วยเหลือระยะสั้นเกี่ยวกับการปรับใช้ การโยกย้าย การอัปเดต หรือการพัฒนาคุณลักษณะ รวมถึงการวางแผนและการตรวจสอบความถูกต้องของแนวคิด หรือปริมาณงานของการผลิตโดยใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft 	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

บริการด้านการบำรุงรักษา

บริการด้านการบำรุงรักษามีเป้าหมายที่จะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ และโดยปกติจะกำหนดให้บริการล่วงหน้าเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมในการใช้งานทรัพยากร

ตารางที่ 4 – ประเภทของบริการด้านการบำรุงรักษา

ประเภทของบริการด้านการบำรุงรักษา	การวางแผน
<ul style="list-style-type: none"> การประเมินตามความต้องการ แพลตฟอร์มการประเมินออนไลน์อัตโนมัติ ซึ่งใช้การวิเคราะห์บันทึกเพื่อทำการวิเคราะห์และประเมินการใช้งานเทคโนโลยีของ Microsoft ของคุณ การประเมินตามความต้องการจะครอบคลุมเทคโนโลยีอย่างจำกัด หากต้องการใช้บริการการประเมินนี้ คุณต้องมีบริการ Azure ที่ใช้งานอยู่พร้อมกับขีดจำกัดของข้อมูลที่เพียงพอ เพื่อให้สามารถใช้บริการการประเมินตามความต้องการได้ Microsoft จะให้บริการช่วยเหลือเพื่อช่วยในการติดตั้งบริการเริ่มต้นในการทำงานร่วมกันกับการประเมินตามความต้องการ และสำหรับค่าบริการเสริม แหล่งข้อมูลของ Microsoft ในสถานที่ (ไม่เกินสองวัน) หรือแหล่งข้อมูลระยะไกลของ Microsoft (ไม่เกินหนึ่งวัน) พร้อมให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญกับคำแนะนำในการแก้ไขตามข้อตกลงบริการของคุณ โปรดทราบว่า การประเมินนอกสถานที่อาจไม่มีให้บริการในทุกพื้นที่ 	✓
<ul style="list-style-type: none"> โปรแกรมประเมินผล: การประเมินผลนี้จะประเมินการออกแบบ การใช้งานด้านเทคนิค การดำเนินงาน หรือการจัดการการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ของ Microsoft ของคุณ เทียบกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft ในช่วงท้ายของการประเมิน แหล่งข้อมูลของ Microsoft จะทำงานร่วมกับคุณโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาและจัดทำรายงานที่มีการประเมินทางเทคนิคในสภาพแวดล้อมของคุณ โดยอาจรวมถึงแผนฟื้นฟูด้วย 	+
<ul style="list-style-type: none"> การประเมินแบบออฟไลน์: บริการนี้จะให้การประเมินการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft แบบอัตโนมัติโดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากระยะไกลหรือจากแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในพื้นที่ของคุณ Microsoft จะวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวม โดยการใช้เครื่องมือในสถานที่ และเราจะมอบรายงานการค้นพบและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเรา 	+
<ul style="list-style-type: none"> การตรวจสอบเชิงรุก: บริการนี้จะส่งมอบเครื่องมือตรวจสอบการดำเนินงานทางเทคนิคและคำแนะนำสำหรับการปรับแต่งกระบวนการจัดการเหตุการณ์ในเซิร์ฟเวอร์ของคุณ ซึ่งจะช่วยให้คุณสร้างเมตริกซ์เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบเหตุการณ์ที่สำคัญและออกแบบทีมวิศวกรมอย่างยั่งยืน 	+
<ul style="list-style-type: none"> โปรแกรมการปฏิบัติงานเชิงรุก (POP): บริการนี้จะมอบการตรวจสอบกับพนักงานของคุณเกี่ยวกับการวางแผน การออกแบบ การปรับใช้งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานของคุณกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft การตรวจสอบนี้ดำเนินการได้นอกสถานที่หรือจากระยะไกลโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft 	+
<ul style="list-style-type: none"> โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและสถานะการบริการ (RAP as a Service): 	+

ประเภทของบริการด้านการบำรุงรักษา	การวางแผน
<p>บริการนี้จะให้การประเมินการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft แบบอัตโนมัติโดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากระยะไกล Microsoft จะวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเพื่อสร้างรายงานการค้นพบซึ่งจะประกอบไปด้วยคำแนะนำในการแก้ไข บริการนี้พร้อมใช้ในสถานประกอบการหรือการให้บริการจากทางไกล</p>	
<p>✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานของคุณ + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้</p>	

บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

บริการเพิ่มประสิทธิภาพมีเป้าหมายในการช่วยให้ลูกค้าใช้ประโยชน์จากการลงทุนด้านเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด บริการเหล่านี้อาจรวมถึงการจัดการทางไกลของบริการระบบคลาวด์ การเพิ่มประสิทธิภาพการนำความสามารถของผลิตภัณฑ์ Microsoft ไปใช้โดยผู้ใช้ปลายทาง และการันตีว่าจะมอบความปลอดภัยอันแน่นหนาและคุณลักษณะอันเป็นเอกลักษณ์ให้ได้

ตารางที่ 5 – ประเภทของบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ประเภทของบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	การวางแผน
<ul style="list-style-type: none"> บริการด้านการนำไปใช้: บริการด้านการนำไปใช้จะมอบชุดของการบริการที่ช่วยประเมินความสามารถขององค์กรในการแก้ไข ตรวจสอบ และเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกับการซื้อเทคโนโลยีของ Microsoft สิ่งนี้รวมถึงความช่วยเหลือในการพัฒนาและการดำเนินงานของกลยุทธ์การนำไปใช้ของคุณเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงทรัพยากรด้วยความชำนาญ ความรู้ และแบบแผนการปฏิบัติที่แนะนำของ Microsoft เพื่อเป็นตัวช่วยสำหรับโปรแกรมการนำไปใช้ของตนเอง 	+
<ul style="list-style-type: none"> บริการที่มุ่งเน้นในการพัฒนา: เรามอบบริการสำหรับสนับสนุนการสร้าง การปรับใช้งาน และการสนับสนุนแอปพลิเคชันแก่บุคลากรของคุณด้วยเทคโนโลยี Microsoft บริการเหล่านี้ประกอบด้วย: <ul style="list-style-type: none"> การประเมินความสามารถของ DevOps: การประเมินที่ช่วยให้ลูกค้าเข้าใจความสามารถปัจจุบันทั่วทั้งวงจรการเผยแพร่ซอฟต์แวร์ทั้งหมด และระบุโอกาสในการปรับปรุงตามหลักปฏิบัติของ Microsoft DevOps ได้อย่างรวดเร็ว การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านการพัฒนา: ให้ความช่วยเหลือในการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชันที่จะผสมรวมเทคโนโลยีของ Microsoft เข้ากับแพลตฟอร์ม Microsoft ซึ่งเชี่ยวชาญในเครื่องมือและเทคโนโลยีด้านการพัฒนาของ Microsoft ซึ่งจะขายเป็นจำนวนชั่วโมงที่แสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ คำแนะนำเกี่ยวกับแพลตฟอร์มสำหรับนักพัฒนา: ให้คำแนะนำเพื่อช่วยในการใช้ศักยภาพสูงสุดของแพลตฟอร์มนักพัฒนา Microsoft ให้เกิดประโยชน์ เร่งความเร็วให้นักพัฒนา 	+

ประเภทของบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	การวางแผน
<p>ตลอดจนเร่งการนำระบบคลาวด์ไปใช้และการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โดยจะขายเป็นจำนวนชั่วโมงที่แสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ</p>	
<ul style="list-style-type: none"> การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ: บริการการจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ของเราออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณสามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิหลังของคุณ โดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรม ความยืดหยุ่น คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน บริการเหล่านี้อาจส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบ การจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการที่ใช้งานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์ บริการการจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่มีการปรับแต่งของบริการการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยการจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจมีการกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลและข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ 	+
<ul style="list-style-type: none"> บริการด้านความปลอดภัย: กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์ ความคล่องตัว การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย บริการด้านความปลอดภัยของเราช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้ บริการเหล่านี้อาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่มีการปรับแต่งของบริการการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยการจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลและข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ 	+
<p>+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้</p>	

บริการด้านการศึกษา

บริการด้านการศึกษามอบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะทางเทคนิคและทักษะในการดำเนินงานแก่บุคลากรฝ่ายสนับสนุนของคุณ ผ่านการฝึกอบรมภายใน แบบออนไลน์ หรือให้คำแนะนำตามความต้องการ

ตารางที่ 6 – ประเภทของบริการด้านการศึกษา

ประเภทของบริการด้านการศึกษา	การวางแผน
<ul style="list-style-type: none"> การเรียนรู้ตามต้องการ: การเข้าถึงคอลเล็กชันเครื่องมือการฝึกอบรมออนไลน์และห้องปฏิบัติการออนไลน์จากแพลตฟอร์มของไลบรารีการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นโดย Microsoft 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Webcasts: 	✓

ประเภทของบริการด้านการศึกษา	การวาง แผน
<p>การเข้าถึงเซสชันการศึกษาแบบสดที่จัดเตรียมโดย Microsoft ซึ่งมีหัวข้อการสนับสนุนและเทคโนโลยีของ Microsoft ให้เลือกมากมาย ซึ่งส่งมอบระยะไกลผ่านระบบออนไลน์</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • แสกการอน: บริการนี้อำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้ถึงวิธีอันสร้างสรรค์ที่ลูกค้าจะสามารถนำเทคโนโลยี Microsoft ไปใช้รับมือกับความท้าทายเฉพาะทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำได้ผ่านบริการเชิงโต้ตอบแบบอิงตามเหตุการณ์ที่ใช้สถานการณ์จริงหรือสถานการณ์เฉพาะของลูกค้า บริการเหล่านี้สนับสนุนให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างรวดเร็วและมีการดำเนินการเข้าร่วมกันกับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี เพื่อค้นหาโซลูชันที่สร้างสรรค์และตรงตามความต้องการ 	+
<ul style="list-style-type: none"> • การย่อสรุปข้อมูลด้านการอัปเดตทางเทคนิค เมื่อใช้งานการย่อสรุปข้อมูลเป็นประจำทุกการเผยแพร่ จะเป็นการแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับรายการที่เพิ่มเติมล่าสุดและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับการใช้งานระบบคลาวด์ ทำให้ลูกค้าใช้ความสามารถใหม่ๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือลดตัวล๊อคออกเพื่อขยายการใช้งานปัจจุบันไปยังผู้ใช้ทั้งหมดได้ ส่งมอบจากระยะไกลโดยวิศวกรของ Microsoft 	+
<ul style="list-style-type: none"> • การโต้ตอบในห้องเรียน: โดยปกติแล้วจะเป็นเซสชันแบบโต้ตอบวันเดียวซึ่งครอบคลุมหัวข้อผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการบรรยายและการสาธิต ซึ่งจะส่งมอบแบบสดผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์ 	+
<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมเชิงปฏิบัติการ: การประชุมเชิงปฏิบัติการฝึกอบรมทางเทคนิคในระดับสูงของเราสามารถเข้าถึงได้ผ่านตัวล็อกอินหลากหลายของการสนับสนุนและหัวข้อด้านเทคโนโลยีของ Microsoft ที่ส่งมอบผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์ สามารถขอการประชุมเชิงปฏิบัติการได้ตามจำนวนที่นั่งหรือการส่งมอบโดยเฉพาะผ่านองค์กรของคุณตามที่ได้ระบุในใบสั่งงานของคุณ โปรดทราบว่าอาจมีการบันทึกการประชุมเชิงปฏิบัติการหลังจากแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและได้รับความยินยอมอย่างเหมาะสม (และโดยได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมโดยชัดเจนสำหรับบางภูมิภาค) 	+
<p>✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้</p>	

บริการเชิงรุกเพิ่มเติม

ตารางที่ 7 – ประเภทของบริการเชิงรุกเพิ่มเติม

ประเภทของบริการเชิงรุกเพิ่มเติม	การวาง แผน
<ul style="list-style-type: none"> • บริการเชิงรุกที่กำหนดได้เอง (บริการซ่อมบำรุง การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา): 	+

ประเภทของบริการเชิงรุกเพิ่มเติม	การวางแผน
<p>บริการนี้จะให้ข้อมูลพื้นฐานที่มีขอบเขตกับแหล่งข้อมูลของ Microsoft เพื่อให้บริการตามคำสั่งของลูกค้าด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์ ซึ่งไม่ได้มีการอธิบายไว้ในเอกสารนี้</p> <p>การทำงานเหล่านี้จะรวมถึงประเภทของบริการซ่อมบำรุง การเพิ่มประสิทธิภาพ และการศึกษา</p>	
<p>• ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน:</p> <p>บริการประเมินเทคโนโลยีที่มีการปรับแต่งของเราสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจของลูกค้า ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการปรับปริมาณงานให้เหมาะสม การนำไปใช้ หรือความสามารถในการสนับสนุน ซึ่งส่งมอบโดยทรัพยากรของ Microsoft และอาจรวมถึงแผนและแนวทางด้านเทคนิคที่ปรับแต่งมาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของลูกค้าและเป้าหมายทางธุรกิจ</p>	+
<p>• วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด (DE):</p> <p>โซลูชันเหล่านี้คัดสรรมาและขับเคลื่อนด้วยผลลัพธ์ ซึ่งอ้างอิงตามหลักปฏิบัติและหลักการที่แนะนำของ Microsoft ซึ่งจะช่วยให้เวลาของคุณเกิดคุณค่า</p> <p>ผู้เชี่ยวชาญชั้นนำจะทำงานอย่างใกล้ชิดกับทีมงานของคุณเพื่อให้คำแนะนำด้านเทคนิคเชิงลึก และจะอาศัยความรู้ความสามารถจากผู้เชี่ยวชาญของ Microsoft คนอื่นๆ ตามความจำเป็น เพื่อช่วยในการปฏิบัติใช้งาน และ/หรือการปรับปรุงประสิทธิภาพของโซลูชัน Microsoft ของคุณให้มีความเหมาะสม</p> <p>บริการเหล่านี้ครอบคลุมตั้งแต่การประเมินและการวางแผน ไปจนถึงการเพิ่มทักษะและการออกแบบ และการกำหนดค่าและการนำไปใช้</p> <p>ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ จำเป็นต้องมีข้อตกลงในการให้บริการ Unified Support ที่ถูกต้องเพื่อขอรับบริการ DE หากข้อตกลงของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ DE ของคุณจะยุติลงในวันเดียวกัน ○ บริการ DE สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาทำการมาตรฐาน (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น) ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ○ บริการ DE จะมอบผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเฉพาะของ Microsoft ที่คุณได้เลือกไว้และแสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ ○ บริการ DE จะมอบให้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนเพียงแห่งเดียวตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ ○ บริการ DE จะส่งมอบจากระยะไกลเป็นหลัก <p>เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับการบริการในสถานที่ไว้ล่วงหน้า</p> <p>ในกรณีที่การบริการในสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช้แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกรับเรียกเก็บค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม</p>	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

ตารางที่ 8 – ประเภทของบริการเชิงรุกอื่น ๆ

Proactive อื่นๆ	การวาง แผน
<ul style="list-style-type: none"> Proactive Credits: Proactive Credits สามารถแลกเปลี่ยนได้ โดยจะแสดงเป็นเครดิตในใบสั่งงานของคุณ คุณสามารถแลกเปลี่ยนเครดิตเหล่านี้กับบริการเสริมที่กำหนดไว้อย่างน้อยหนึ่งรายการตามที่ได้อธิบายไว้ในเอกสารนี้ และตามอัตราปัจจุบันที่ได้รับจากตัวแทน Microsoft ของคุณ หลังจากเลือกบริการเสริม เราจะหักมูลค่าของบริการนั้นออกจากยอดเครดิตคงเหลือของคุณ โดยพิเศษขึ้นไปยังหน่วยที่ใกล้เคียงที่สุด 	+

บริการเชิงรับ

บริการเชิงรับช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและโดยปกติแล้วจะเป็นลักษณะการใช้บริการเมื่อมีความต้องการบริการเชิงรับต่อไปนี้มีการรวมเข้าไว้ตามความจำเป็นสำหรับการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของ Microsoft products และบริการออนไลน์ในปัจจุบัน เว้นเสียแต่ว่ามีการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ โปรดทราบว่าการสนับสนุนเชิงรับทั้งหมดจะได้รับการส่งมอบจากระยะไกล

ตารางที่ 9 – ประเภทของบริการเชิงรับ

ประเภทของบริการเชิงรับ	การวาง แผน
<ul style="list-style-type: none"> การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา: เข้าถึงความช่วยเหลือหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการตั้งค่าหรือการปรับใช้องค์ประกอบเทคโนโลยีบางรายการของ Microsoft ให้เหมาะสมที่สุด การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาของเราจะให้คำแนะนำ ทิศทาง และข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการใช้ประโยชน์จากส่วนประกอบเทคโนโลยีของ Microsoft ซึ่งจะช่วยให้คุณหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดในการกำหนดค่าทั่วไป และปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนประกอบและบริการของคุณให้ดียิ่งขึ้น สิ่งสำคัญที่ควรทราบคือบริการให้คำปรึกษาของเราจะไม่ครอบคลุมถึงการออกแบบสถาปัตยกรรม การพัฒนาโซลูชัน หรือการปรับแต่งตามความต้องการ บริการนี้มีให้ผ่านทางอีเมล แชท หรือโทรศัพท์ พร้อมบทความความรู้ที่เตรียมพร้อมไว้แล้ว โดยทีมงานจะให้บริการอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถตามสมควร 	✓
<ul style="list-style-type: none"> การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา: บริการการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาออกแบบมาเพื่อช่วยคุณแก้ไขปัญหาในรูปแบบเฉพาะ ข้อความแสดงข้อผิดพลาด หรือฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ได้ทำงานตามที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft ในการเข้าถึงบริการเหล่านี้ คุณจำเป็นต้องสร้างคำขอเหตุการณ์ คุณสามารถเริ่มทำเรื่องเหตุการณ์ได้ทางโทรศัพท์ หรือโดยการส่งคำขอผ่านเว็บ โปรดทราบว่าคำขอการสนับสนุนสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ครอบคลุมอยู่ในพอร์ทัล 	✓

ประเภทของบริการเชิงรับ	การวางแผน
<p>สนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี จะได้รับการจัดการภายในพอร์ทัลออนไลน์ของ Microsoft Services และจะขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงที่ระบุไว้ในภาคผนวก A</p> <p>ความรุนแรงของเหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดระดับการตอบสนองภายใน Microsoft ระยะเวลาในการตอบสนองโดยประมาณและความรับผิดชอบของคุณ</p> <p>คุณต้องรับผิดชอบในการสรุปผลกระทบทางธุรกิจต่อองค์กรของคุณและ Microsoft จะกำหนดระดับความรุนแรงที่เหมาะสมในการปรึกษาหารือกับเรา</p> <p>คุณสามารถขอให้เปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงในระหว่างช่วงเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้หากผลกระทบทางธุรกิจต้องการเช่นนั้น</p> <p>การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาของเราจะให้คำแนะนำ ทิศทาง และข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการใช้ประโยชน์จากส่วนประกอบเทคโนโลยีของ Microsoft ซึ่งจะช่วยให้คุณหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดในการกำหนดค่าทั่วไป และปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนประกอบและบริการของคุณให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>สิ่งสำคัญที่ควรทราบคือบริการให้คำปรึกษาของเราจะไม่ครอบคลุมถึงการออกแบบสถาปัตยกรรม การพัฒนาโซลูชัน หรือการปรับแต่งตามความต้องการ บริการนี้มีให้ผ่านทางอีเมล แชท หรือโทรศัพท์ พร้อมบทความความรู้ที่เตรียมพร้อมไว้แล้ว โดยทีมงานจะให้บริการอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถตามสมควร</p> <p>เราอาจทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ด้านเทคโนโลยีของคุณภายนอกเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกันของผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ขายหลายรายตามคำขอของคุณ อย่างไรก็ตาม คุณมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ดังกล่าว</p> <p>คำว่า 'การติดต่อกลับครั้งแรก' หมายถึงการติดต่อในครั้งแรกที่ไม่ใช่ผ่านระบบอัตโนมัติผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล</p> <p>คำจำกัดความของความรุนแรงและระยะเวลาในการตอบสนองเบื้องต้นของ Microsoft มีรายละเอียดในตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านล่าง</p> <p>*โปรดดูแผนภูมิประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์การสนับสนุนเชิงรับในภาคผนวก A สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <p>การจัดการการสนับสนุนเชิงรับ:</p> <p>การจัดการการสนับสนุนเชิงรับของเราจะกำกับดูแลเหตุการณ์การสนับสนุนเพื่อให้เกิดความละเอียดที่ทันเวลาและการส่งมอบการสนับสนุนอย่างมีคุณภาพ</p> <p>บริการการจัดการความสำเร็จจะใช้สำหรับการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองของทุกคำร้องขอเพื่อการสนับสนุน</p> <p>โปรดดูตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านบน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ สำหรับมาตรฐานของเหตุการณ์ความรุนแรงระดับ B และ C</p> <p>บริการนี้จะมีให้ตามคำขอของลูกค้าไปยังทีมทรัพยากรของ Microsoft ซึ่งจะสามารถเพิ่มการอัปเดตให้ได้ตามที่ขอในช่วงเวลาทำการ</p> <p>สำหรับเหตุการณ์ความรุนแรงระดับ 1 และความรุนแรงระดับ A ขั้นตอนการยกระดับที่เพิ่มขึ้นจะดำเนินการโดยอัตโนมัติ หลังจากนั้น จะมีการมอบหมายให้ทีมทรัพยากรของ Microsoft จัดการกับปัญหา และรับผิดชอบในการตรวจสอบความคืบหน้าทางเทคนิคโดยให้ข้อมูลอัปเดตสถานะและแผนการดำเนินงานแก่คุณ</p> <p>สำหรับความครอบคลุมนอกช่วงเวลาทำการ คุณอาจจะซื้อชั่วโมงการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองเพิ่มเติมได้</p> 	✓

ประเภทของบริการเชิงรับ	การวางแผน
<ul style="list-style-type: none"> การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มา หากคุณส่งคำขออย่างชัดเจนก่อนที่เหตุการณ์จะปิด เราจะดำเนินการวิเคราะห์โครงสร้างของสาเหตุที่เป็นไปได้ในทุกปัญหาด้านเทคนิคหรือชุดปัญหาที่เกี่ยวข้อง คุณจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น ไฟล์บันทึก การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่นๆ โปรดทราบว่า การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มาไม่ให้บริการเฉพาะกับเทคโนโลยีบางประเภทของ Microsoft เท่านั้น และอาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม 	+
<ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มการจัดการการสนับสนุนเชิงรับ: คุณสามารถเลือกซื้อชั่วโมงเพิ่มเติมเพื่อรับการจัดการสนับสนุนเชิงรับได้ ทรัพยากรของเราจะดำเนินการจากระยะไกลและส่งมอบบริการในระหว่างเวลาทำการในเขตเวลาที่ตกลงกันไว้เป็นลายลักษณ์อักษร บริการนี้จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี โปรดทราบว่าบริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft 	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐาน
 + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

บริการการจัดการความสำเร็จ

ตารางที่ 10 – บริการการจัดการความสำเร็จ

บริการการจัดการความสำเร็จ	การวางแผน
<ul style="list-style-type: none"> บริการการจัดการความสำเร็จ: บริการเหล่านี้จะรวมอยู่ในบริการสนับสนุนของคุณ เว้นแต่จะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี้หรือในใบสั่งงานของคุณ บริการการจัดการความสำเร็จจะดำเนินการผ่านทางดิจิทัลหรือโดยผู้จัดการบัญชีสำหรับลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้อาจปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ <p>* โปรดดูภาคผนวก B เพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการการจัดการความสำเร็จและผลลัพธ์</p>	✓

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐาน
 + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

2.4 บริการภารกิจที่สำคัญ

นอกเหนือจากบริการที่ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานหรือเป็นบริการเสริมแล้ว คุณสามารถซื้อบริการภารกิจที่สำคัญที่เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ บริการภารกิจที่สำคัญจะมีให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และจะกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณหากระบุไว้ด้านล่าง

ตารางที่ 11 – บริการภารกิจที่สำคัญ

บริการ	การวางแผน
<p>• บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับแพลตฟอร์ม Azure และบริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Platform Plus (เดิมเรียกว่า "Azure Engineering Direct" (AED):</p> <p>ภาพรวมและขอบเขตความครอบคลุม</p> <p>บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับแพลตฟอร์ม Azure (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "MCSAP") และบริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Platform Plus (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "MCSAP Plus") ให้บริการสนับสนุนขั้นสูงสำหรับสภาพแวดล้อมการผลิตงานใน Microsoft Azure ของลูกค้าซึ่งรวมถึงสิทธิ์การเข้าถึงทีมงานวิศวกรของ Azure Services ได้โดยตรงก่อนใคร</p> <p>เป้าหมายของ MCSAP และ MCSAP Plus คือการเร่งระยะเวลาสู่การสร้างคุณค่าให้ลูกค้าสำหรับบริการ Azure ที่ลงทะเบีย่นไว้ผ่านชุดทักษะหลักเชิงเทคนิคที่แข็งแกร่ง ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้า และความสามารถในการทำงานร่วมกับองค์กรวิศวกรรมหลัก Azure ของทีมงาน MCSAP คุณสมบัติเหล่านี้ช่วยให้ MCSAP และ MCSAP Plus สนับสนุนลูกค้าภายในงานด้านวิศวกรรม และมอบประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจในเชิงเทคนิคได้มากขึ้น</p> <p>บริการขั้นสูงนี้จะพร้อมให้ใช้ได้สำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft Azure ของลูกค้าที่ได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้อง มีการวางแผน และเข้าถึงได้โดยบุคคลทั่วไป รวมถึงการสมัครใช้บริการ Cloud ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก A ของใบสั่งงาน และเป็นการซื้อโดยลูกค้าหรือบริษัทในเครือของลูกค้า: i) ภายใต้การสมัครขอใบอนุญาตและการทำข้อตกลง ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก A และ ii) ระหว่างระยะเวลาของใบสั่งงานนี้</p> <p>ผลิตภัณฑ์และการสมัครดังกล่าวไม่รวมถึงการซื้อโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งซึ่งไม่ใช่บริษัทในเครือของลูกค้า ณ วันที่เริ่มให้การสนับสนุน ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบีย่นแล้ว"</p> <p>ค่าธรรมเนียม Microsoft Unified</p> <p>สำหรับบริการการสนับสนุนขั้นสูงนี้จะคิดตามโครงสร้างอัตราระดับของเรา พร้อมด้วยยอดรวมทั้งหมดที่จ่ายในแต่ละปีสำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft Azure ที่มีใบอนุญาตอย่างถูกต้อง มีการวางแผน และให้บริการโดยทั่วไปที่ลูกค้าใช้ รวมถึงการสมัครใช้บริการ Cloud ของ Azure ดังที่ระบุไว้ในภาคผนวก A ของใบสั่งงานนี้ (รวมเรียกว่า "ยอดใช้จ่ายผลิตภัณฑ์ที่มีการประเมิน") เพื่อคำนวณค่าธรรมเนียม Microsoft Unified บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับแพลตฟอร์ม Azure ที่ลูกค้าต้องจ่ายให้สำหรับช่วงเวลาที่ให้การสนับสนุน ตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงานของลูกค้า</p> <p>หากยอดใช้จ่ายผลิตภัณฑ์ที่มีการประเมินของลูกค้า ณ ตอนที่ทำสัญญาเทียบเท่ากับหรือสูงกว่า \$60,000,000 (หกสิบล้านดอลลาร์) หรือหากลูกค้าเลือกชำระราคาพื้นตามด้วยคุณลักษณะที่มีการขยาย ตามรายละเอียดในใบสั่งงาน ลูกค้าจะมีสิทธิ์ตลอดระยะเวลาเต็มของสัญญาที่จะได้ใช้คุณลักษณะทั้งหมดที่ระบุไว้ในส่วน "คุณลักษณะที่ให้บริการสำหรับลูกค้า MCSAP และ MCSAP Plus ทุกราย" และ "คุณลักษณะ MCSAP Plus" ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ลูกค้า MCSAP Plus" ลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ทั้งหมดจะมีสิทธิ์ใช้เฉพาะคุณลักษณะที่ระบุอยู่ในส่วน "คุณลักษณะที่ให้บริการสำหรับลูกค้า MCSAP และ MCSAP Plus ทุกราย" เท่านั้น</p>	+

บริการ	การวางแผน
<p>การให้ข้อมูลเบื้องต้นและผลิตภัณฑ์ในขอบเขต</p> <p>MCSAP จะทำงานร่วมกับลูกค้าและผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้า (CSAM) ของลูกค้าตลอดช่วงหกสัปดาห์ (60) วันแรกของใบสั่งงาน เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้า ลูกค้าต้องกรอกเอกสารกำกับการณ์นำเข้าสู่ลูกค้าเบื้องต้นให้สมบูรณ์ร่วมกับ CSAM ที่มอบหมายให้ดูแลลูกค้าภายในสิบสี่วันที่ทำสัญญา เพื่อให้จะสามารถเริ่มดำเนินการให้ข้อมูลเบื้องต้นและการเรียนรู้ได้ตรงตามกำหนดเวลา และเพื่อที่ลูกค้าจะได้รับความสามารถของ MCSAP เชิงรับ ซึ่งก็คือ "การตอบสนองจากผู้เชี่ยวชาญอย่างรวดเร็ว" และ "การจัดการเหตุการณ์ขั้นสูง" ดังที่อธิบายไว้ด้านล่าง</p> <p>กิจกรรมในช่วงหกสัปดาห์แรกจะจำกัดอยู่ที่การให้ข้อมูลเบื้องต้นและการเรียนรู้เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการทางธุรกิจและเทคนิคของลูกค้า สำหรับทีมงาน MCSAP ในการสร้างองค์ความรู้ดังกล่าวเกี่ยวกับเป้าหมาย ธุรกิจ โครงการ และสภาพแวดล้อมของลูกค้า ลูกค้าต้องส่งมอบเอกสารให้ตามที่ร้องขอ และเข้าร่วมในกิจกรรมการให้ข้อมูลเบื้องต้นระหว่างหกสัปดาห์ (60) วันแรกของระยะเวลาตามสัญญา</p> <p>เทคโนโลยีที่อยู่นอกขอบเขตของบริการการสนับสนุนขั้นสูงนี้ จะรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแต่ US Gov Clouds, Azure China Cloud ("Mooncake"), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test Base สำหรับ M365 หรือ Microsoft Mesh</p> <p>คุณลักษณะที่ให้บริการสำหรับลูกค้า MCSAP และ MCSAP Plus ทุกราย:</p> <p>การแก้ไขเหตุการณ์ที่รวดเร็ว: ความสามารถเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อเร่งเวลาในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดกับ Azure ของลูกค้า MCSAP จะช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการของลูกค้าที่เร่งรีบด้วยวิศวกรรมผลิตภัณฑ์เพื่อจัดลำดับความสำคัญของการซ่อมแซมและเร่งการปรับใช้</p> <p>การตอบสนองจากผู้เชี่ยวชาญอย่างรวดเร็ว ความสามารถนี้ให้การสนับสนุนเชิงรับที่รวดเร็วสำหรับองค์ประกอบ Microsoft Azure ของลูกค้า ด้วยการกำหนดเส้นทางสำหรับเหตุการณ์ในสถานการณ์วิกฤตอย่างรวดเร็ว เพื่อที่ทีมวิศวกรสนับสนุนของ MCSAP จะได้ตอบสนองอย่างรวดเร็วและจัดลำดับความสำคัญโดยใช้ความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการระบบคลาวด์ และดำเนินการจัดการโดยมุ่งเน้นไปที่การลดระยะเวลาในการบรรเทาปัญหา วิศวกรเหล่านี้จะประเมินและกำหนดว่าต้องใช้ทรัพยากรทางเทคนิคเพิ่มเติมหรือไม่ เพื่อแก้ไขเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้า และหากจำเป็น จะส่งเรื่องไปยังทรัพยากรด้านวิศวกรรม MCSAP อย่างรวดเร็วเพื่อขอให้ทีมวิศวกรบริการที่เหมาะสมภายในกลุ่มผลิตภัณฑ์เข้ามาช่วยเหลือเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุการณ์ได้โดยทันที เหตุการณ์ที่เกิดกับ Azure ของลูกค้าซึ่งมีความรุนแรงระดับ B และ C จะถูกส่งตรงไปยังวิศวกรสนับสนุน MCSAP เพื่อรับการแก้ไขปัญหาที่เร็วขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญ Azure ในการรับบริการเหล่านี้ ลูกค้าจะต้องส่งเหตุการณ์การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา (PRS) ผ่านพอร์ทัลบริการของระบบคลาวด์ที่เหมาะสม หรือผ่านทางโทรศัพท์หรือแชท โปรดดูตารางในภาคผนวก A</p> <p>สำหรับค่าจำกัดความรุนแรงและระยะเวลาในการตอบสนองต่อการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์ประกอบ Azure ของลูกค้า เวลาเหล่านี้จะแทนที่เวลาในการตอบสนองใดๆ ของการสนับสนุนตามแพคเกจพื้นฐานที่คาดไว้</p> <p>การจัดการภาวะวิกฤตขั้นสูง บริการการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงจะพร้อมให้บริการตลอดทุกวันและเวลาสำหรับค่าขอการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหา MCSAP ในความรุนแรงระดับ 1</p>	

บริการ	การวางแผน
<p>หรือความรุนแรงระดับ A ทรัพยากรเหล่านี้จะได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากทรัพยากรการแก้ปัญหาทางเทคนิค และจะมีหน้าที่กำกับควบคุมเหตุการณ์เพื่อสนับสนุนสถานการณ์วิกฤติทั้งหมดของลูกค้า MCSAP เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการแก้ปัญหาได้ทันเวลาที่และสามารถส่งมอบการสนับสนุนที่มีคุณภาพสูงให้ลูกค้า ทรัพยากรที่จัดการเหตุการณ์ขั้นสูงจะดูแลให้แน่ใจว่าจะมีความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยการแจ้งข้อมูลอัปเดตเกี่ยวกับสถานะและการส่งเรื่องต่อรวมถึงแผนการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ</p> <p><u>การจัดการภาวะวิกฤติที่ดำเนินการโดยทีมวิศวกร</u> เมื่อวิศวกรสนับสนุน MCSAP ส่งต่อเหตุการณ์ไปยังทีมวิศวกรของ MCSAP โดยตรง ทรัพยากรเหล่านี้จะพร้อมให้การสนับสนุนตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเพื่อผลักดันให้บรรเทาปัญหาได้เร็วยิ่งขึ้น MCSAP ทำงานร่วมกับทีมบริการของ Azure เพื่อที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางจะได้เข้ามามีส่วนร่วมและประสานงานกับทรัพยากรการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงได้เร็วยิ่งขึ้น เพื่อมอบการสื่อสารและการจัดการภาวะวิกฤติที่เป็นปัจจุบันให้แก่ลูกค้า ทีมวิศวกรสนับสนุนของ MCSAP สามารถส่งเรื่องไปยัง MCSAP ที่อยู่ภายในขอบเขตของข้อตกลง MCSAP</p> <p><u>การสนับสนุนใน Azure Engineering MCSAP</u> จะขอให้ทีมปฏิบัติการระบบคลาวด์ของลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อขับเคลื่อนผลลัพธ์ในเชิงบวกของโครงการภายในการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้ว โดยอาศัยพื้นฐานของความเข้าใจในชุดปริ้นต์ที่มีบน Azure เพื่อปลดการปิดกั้นลูกค้าและผลักดันให้การโยกย้ายระบบทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น</p> <p><u>กำกับควบคุมการจัดการปัญหา</u> MCSAP จะทำงานร่วมกับลูกค้าและทีมบริการของ Azure เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์วิกฤติซ้ำอีกสำหรับลูกค้า ผ่านการใช้รายการซ่อมแซมตามเป้าหมายที่ช่วยพัฒนาปรับปรุงความสามารถในการฟื้นตัวของโครงสร้างพื้นฐานของลูกค้า และความเสถียรของแพลตฟอร์ม Azure โดยมีเป้าหมายเป็นประสบการณ์แบบวงปิด MCSAP จะให้บริการวิเคราะห์ต้นเหตุ (RCA) ตามที่อธิบายไว้ข้างต้น เมื่อมีการร้องขออย่างชัดเจนล่วงหน้าเจ็ด (7) วันตามปฏิทินหลังจากที่ปิดเหตุการณ์ MCSAP จะวิเคราะห์เชิงโครงสร้างสำหรับสาเหตุที่อาจเป็นไปได้ของเหตุการณ์นั้นๆ หรือชุดปัญหาที่เกี่ยวข้องที่จำกัดอยู่เฉพาะผลิตภัณฑ์ของลูกค้าและการสมัครใช้บริการคลาวด์ที่ไม่ได้กระทบต่อลูกค้ารายอื่น ๆ ลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น ไฟล์บันทึก การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่นๆ RCA จะใช้ได้เฉพาะเมื่อมีการร้องขอผ่านวิศวกร MCSAP ของลูกค้าเท่านั้น</p> <p>สำหรับเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตในความรุนแรงระดับ 1 หรือความรุนแรงระดับ A การให้บริการ RCA จะดำเนินการภายในสิบ (10) วันทำการหลังจากที่ร้องขอหรือมีกรณีการบรรเทาเหตุการณ์ ขึ้นอยู่กับว่าเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นทีหลัง</p> <p>การเร่งผลลัพธ์ทางธุรกิจ: กิจกรรมเหล่านี้ช่วยขับเคลื่อนวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของลูกค้าทั่วทั้งระบบนิเวศของ Azure เพื่อช่วยให้การเร่งการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า ด้วยเป้าหมายในการเพิ่มผลตอบแทนการลงทุน (ROI)</p> <p><u>การจัดส่งแผนการพัฒนาปรับปรุงบริการในเชิงรุก</u> MCSAP จะทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อช่วยลูกค้ารับมือกับความท้าทายในปัจจุบัน ผ่านการวิเคราะห์แนวโน้มที่เกิดขึ้นใหม่ร่วมกับทีมบริการจาก Azure การวิเคราะห์นี้สามารถมุ่งเน้นได้หลายด้าน รวมถึงความยืดหยุ่นในโซลูชันของลูกค้า ความปลอดภัย ประสิทธิภาพการทำงาน หรือการปรับต้นทุนให้เหมาะสม</p>	

บริการ	การวางแผน
<p>และอาจนำไปสู่คำแนะนำเพื่อให้ลูกค้านำไปใช้ และยังอาจรวมถึงกิจกรรมต่างๆ เช่น การยอมรับมือกับเหตุการณ์ การบรรเทาโครงสร้างพื้นฐานที่มีความเสี่ยง และการสนับสนุนการทดสอบก่อนการผลิตตามความเหมาะสม ซึ่งจะเป็นจุดมุ่งเน้นของการวิเคราะห์ ลูกค้าสามารถร้องขอแผนพัฒนาปรับปรุงบริการ (SIP) ได้ไม่เกินสองแผนในรอบสิบสองเดือน</p> <p><u>การสนับสนุนสำหรับโครงการปรับใช้ Azure ที่สำคัญของลูกค้า MCSAP</u> จะทำงานร่วมกับตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับลูกค้าอื่นๆ ใน Microsoft และทีมวิศวกรรมของ Azure เพื่อเร่งการสร้างคุณค่าให้การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วทั้งหมด และตรวจสอบให้แน่ใจว่าโครงการปรับใช้ Azure ที่สำคัญของลูกค้าได้เริ่มการเปิดตัวตามแผนที่วางไว้ โดยการพยายามลดระยะเวลาในการนำผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่เหมาะสมของ Azure เข้ามามีส่วนร่วม การลดสิ่งปิดกั้นในทางวิศวกรรมที่อาจเกิดขึ้น และการลดระยะเวลาในการบรรเทาปัญหาของเหตุการณ์ที่มีการแจ้งเหตุ</p> <p><u>ผลิตภัณฑ์ข้อมูลเชิงลึกที่นำไปปฏิบัติได้และพัฒนาความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและความชำนาญให้ลงลึกมากขึ้น</u> ในทีมการส่งมอบของ Azure ในการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วทั้งหมด MCSAP จะให้ความรู้แก่ทีมส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์ของ Azure เกี่ยวกับความต้องการในทางธุรกิจและเทคนิคของลูกค้า เพื่อช่วยสร้างประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีเป้าหมายคือการตอบสนองต่อข้อกำหนดในทางธุรกิจของพวกเขา การขับเคลื่อนให้มีการบรรเทาเหตุการณ์ได้เร็วยิ่งขึ้น และการพัฒนาปรับปรุงประสบการณ์ด้านการสนับสนุนโดยรวมของ Azure</p> <p><u>ข้อมูลการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า Microsoft</u> มอบโอกาสให้ผ่านช่องทางการสื่อสารหลายรูปแบบ ซึ่งองค์กรของลูกค้าสามารถใช้เพื่อส่งข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะและบริการของ Azure ข้อมูลที่ได้รับมานี้จะถูกนำเสนอต่อหัวหน้าฝ่ายบริการภายใน Microsoft โดยตรง ทีมดูแลประสบการณ์ลูกค้า (CXP) ของ Azure จะประสานงานกับโอกาสต่างๆ เพื่อมอบข้อมูลให้หลังจากการเริ่มให้บริการของ MCSAP ทีม CXP จะพูดคุยกับองค์กรของลูกค้าผ่านผู้จัดการบัญชีที่ดูแลความสำเร็จของลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย เพื่อกำหนดช่องทางสื่อสาร</p> <p>คุณลักษณะ MCSAP Plus: คุณลักษณะเหล่านี้จะจำกัดให้เฉพาะลูกค้า MCSAP Plus ตามค่านิยมข้างต้น เฉพาะลูกค้าที่ตรงตามคำจำกัดความนี้และตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของลูกค้าเท่านั้นที่จะมีสิทธิ์ได้รับคุณลักษณะเหล่านี้</p> <p><u>การตรวจสอบแพลตฟอร์ม:</u> MCSAP Plus จะใช้ความรู้ที่มีเกี่ยวกับฟุตบอลปรีนตีในด้าน Azure ของลูกค้าและการวัดและส่งข้อมูลทางไกลภายในจากบริการของ Azure ตั้งแต่ 30 จุดเป็นต้นไป เพื่อกำหนดค่าการตรวจติดตามพร้อมเกณฑ์เริ่มต้นที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งจะสัมพันธ์กับสมรรถนะ ประสิทธิภาพการทำงาน (เช่น เวลาแฝง) ความสามารถในการเชื่อมต่อ (เช่น ข้อผิดพลาดของการอนุญาต) หรือความพร้อมใช้งาน บริการ Azure บางอย่างอาจเป็นข้อยกเว้น ลูกค้าสามารถขอรายชื่อบริการที่ครอบคลุมได้จากผู้จัดการบัญชีที่ดูแลความสำเร็จของลูกค้า (CSAM) ของตนเองหรือทีม MCSAP Plus ระหว่างการให้ความรู้เบื้องต้น MCSAP Plus จะรับผิดชอบ 'สถานการณ์การตรวจควบคุม' ที่ตกลงร่วมกันไม่เกินเจ็ด (7) รายการ ซึ่งจะมีระบุไว้เป็นชุดของทรัพยากร Azure ที่ผลักดันการดำเนินการที่เฉพาะเจาะจง การตรวจควบคุมและการกำหนดเกณฑ์เริ่มต้นจะใช้ความสามารถในการวัดและส่งข้อมูลจากทางไกลที่จะเป็นความลับของ Microsoft Azure และจะไม่มีแบ่งปันหรือเปิดเผยให้ลูกค้าทราบ สถานการณ์เหล่านี้จะได้รับการกำหนดระหว่างช่วงให้ข้อมูลเบื้องต้นหกสิบวันของ MCSAP ลูกค้าต้องเข้าร่วมในกระบวนการกำหนดเพิ่มเติมและต้องมอบเอกสารข้อมูลทั้งหมดที่มีการร้องขอภายใน 30 วันแรกหลังทำสัญญา การตรวจควบคุมจะพร้อมให้ทดสอบภายใน 30</p>	

บริการ	การวางแผน
<p>วันหลังจากสิ้นสุดช่วงเวลาการให้ข้อมูลเบื้องต้น เมื่อการทดสอบการตรวจควบคุมเสร็จสิ้นและ Microsoft แจ้งลูกค้าว่าการตรวจควบคุมเริ่มต้นแล้ว MCSAP Plus จะให้บริการที่ครอบคลุมตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันในการตอบสนองและคัดแยกการตรวจควบคุมใดๆ ที่มีเหตุกระตุ้นให้เกิดขึ้น โดยอาศัยเกณฑ์เริ่มต้นที่ Microsoft กำหนดไว้ผ่านคุณลักษณะ "การจัดการภาวะวิกฤติโดยทีมวิศวกรรม" ตามที่ระบุไว้ข้างต้น หากลูกค้ายังไม่ได้สร้างกรณีสนับสนุนสำหรับปัญหาเหตุการณ์ ทีม MCSAP Plus จะร้องขอให้ลูกค้าสร้างกรณีสนับสนุนเพื่อช่วยให้สามารถดำเนินการบรรเทาแก้ไขได้</p> <p>การจัดการปัญหาสัญญาณขาดหายบนแพลตฟอร์ม: ระหว่างช่วงที่ Azure ประกาศว่ามีปัญหาสัญญาณขาดหาย ซึ่งหมายถึงปัญหาสัญญาณขาดหายที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าหลายรายและมีการประกาศว่าเกิดสัญญาณขาดหายบนพอร์ทัลของ Azure ทาง MSAP Plus จะส่งการสื่อสารที่ปรับให้เหมาะสมไปยังบุคคลติดต่อของลูกค้าที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้พวกเขาได้ประเมินสถานการณ์และมอบรายละเอียดว่าเหตุการณ์สัญญาณขาดหายนั้นอาจส่งผลอย่างไรหากเกิดขึ้น เมื่อลูกค้าร้องขอ MCSAP Plus จะทำงานร่วมกับลูกค้าเกี่ยวกับความพยายามในการบรรเทาปัญหาด้วยตนเอง เช่น การย้ายไปยังโซนอื่นที่พร้อมใช้ หากเหมาะสม</p> <p>การสนับสนุนการทำความเข้าใจลูกค้าทั่วโลกสำหรับการจัดการภาวะวิกฤติด้านวิศวกรรม: ความครอบคลุมที่สอดคล้องกับลูกค้าทั่วโลกที่มีการขยายเพิ่มเติมสำหรับคุณลักษณะ "การจัดการภาวะวิกฤติด้านวิศวกรรม" ดังที่อธิบายไว้ในหัวข้อด้านบน จะเป็นการให้บริการเพื่อมอบประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการและมีความสอดคล้องต่อเนื่องมากขึ้น นอกเหนือเวลาทำการหลัก ประสบการณ์เพิ่มเติมนี้อาจขยายรวมไปถึงคุณลักษณะอื่นๆ ตามที่เหมาะสม 'การทำความเข้าใจกัน' คือความรู้เกี่ยวกับบริบทและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของลูกค้า โดยมีเป้าหมายคือการผลักดันให้สามารถบรรเทาเหตุการณ์ได้เร็วขึ้น และสามารถพัฒนาปรับปรุงประสบการณ์ด้านการสนับสนุนโดยรวมที่ลูกค้าได้รับจาก Azure</p> <p>ข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐาน นอกเหนือจากข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสันนิษฐานที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของลูกค้าแล้ว การส่งมอบบริการของ Microsoft จะเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสันนิษฐานดังต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ประสิทธิภาพการให้บริการ MCSAP และ MCSAP Plus ของ Microsoft จะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของลูกค้า การเข้าร่วมที่เกิดขึ้น และการทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบที่มอบหมายให้เสร็จสิ้นในเวลาที่เหมาะสม ○ ลูกค้าต้องมีแผนบริการ Microsoft Enterprise Support ที่ใช้งานได้ตลอดระยะเวลาของข้อตกลง MCSAP และ MCSAP Plus ของลูกค้า <p>คุณลักษณะด้านการบริการและการส่งมอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ คุณลักษณะทั้งหมดจะให้บริการในภาษาอังกฤษเท่านั้น ไม่มีส่งมอบในภูมิภาคที่จำกัด บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีสัญชาติที่กำหนด หรือพร้อมปฏิบัติงานเพื่อที่จะให้บริการนี้ได้ในพื้นที่ ○ การส่งมอบจะเป็นการดำเนินการจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรให้เป็นอื่น เมื่อการบริการมรสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช้แบบชำระเงินล่วงหน้า Microsoft จะเรียกเก็บค่าเดินทางและเบี้ยเลี้ยงที่เหมาะสมกับลูกค้า 	

บริการ	การวางแผน
<p>ข้อจำกัดและข้อยกเว้นของบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ หากเหตุการณ์ไม่ได้เกิดขึ้นกับองค์กรของลูกค้าเพียงแห่งเดียว และส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมส่วนใหญ่ของ Azure ทรัพยากรด้านวิศวกรรมบริการจะไม่สามารถให้ความสำคัญเป็นหลักกับการกู้คืนบริการ ○ ความครอบคลุมของ MCSAP และ MCSAP Plus ไม่ได้ขยายรวมไปถึงเทคโนโลยีในสถานประกอบการ อุปกรณ์ของผู้ใช้ ซอฟต์แวร์ไคลเอนต์ของ Microsoft หรือเทคโนโลยีเกี่ยวกับตัวตนและการตรวจสอบยืนยันใดๆ ก็ตาม <p>การปฏิบัติตามข้อกำหนดและขอบเขตการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ สิทธิของลูกค้าในการได้รับบริการ MCSAP หรือ MCSAP Plus ตามที่อธิบายไว้ จะนำไปตามการปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขในใบสั่งงานและในรายละเอียดของบริการนี้ ○ บริการ MCSAP และ MCSAP Plus มีจุดประสงค์เพื่อให้การสนับสนุนการใช้การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้า Microsoft จะให้บริการเหล่านี้เฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจภายในของลูกค้าเท่านั้น Microsoft จะไม่ให้บริการเหล่านี้แก่ลูกค้าของลูกค้า <p>เราจะไม่ให้การสนับสนุนเกี่ยวกับรหัสใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่ของ Microsoft หรือรหัสที่มีการกำหนดขึ้นเองโดย Microsoft ลูกค้า หรือผู้ขายบุคคลที่สาม</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Workload และบริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Workload Plus: <p>ให้บริการการสนับสนุนในระดับที่สูงขึ้นสำหรับชุดผลิตภัณฑ์ Microsoft และ Online Service ที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโซลูชันของภารกิจที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ โซลูชันของภารกิจที่สำคัญคือแอปพลิเคชัน กระบวนการ หรือองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจของคุณ บริการนี้จะมอบโปรแกรมที่ครอบคลุมของบริการการสนับสนุนซึ่งสามารถใช้งานได้โดยมีค่าบริการเสริมและได้กำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ</p> <p>ในการรับบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการภารกิจที่สำคัญเหล่านี้ คุณต้องมีข้อตกลงในการให้บริการ Unified Support ที่ใช้งานได้ หากข้อตกลงในการให้บริการ Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการที่เกี่ยวข้องกับบริการภารกิจที่สำคัญเหล่านี้จะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> ● บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Events: เดิมเรียกว่า "Microsoft Azure Event Management (AEM)" <p>บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Events (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "Azure Events") ให้บริการการสนับสนุนขั้นสูงแก่ลูกค้าในระหว่างเหตุการณ์ทางธุรกิจสำคัญที่วางแผนไว้ ทีม Azure Events ให้การสนับสนุนเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อให้แน่ใจว่าเหตุการณ์ของคุณจะดำเนินไปอย่างราบรื่น</p> <p>ในฐานะส่วนหนึ่งของกิจกรรมก่อนเหตุการณ์ ทีม Azure Events จะประเมินและทำความเข้าใจกับโซลูชันของคุณ ระบุถึงปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร และดำเนินการตรวจสอบสมรรถนะและความยืดหยุ่นของแพลตฟอร์ม Azure ทีม Azure Events จะประเมินโซลูชันของลูกค้าในระหว่างช่วงเวลาการประเมินก่อนเหตุการณ์</p>	+

บริการ	การวางแผน
<p>และสื่อสารถึงความเสี่ยงที่ระบุพบโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้ลูกค้าทราบ ในระหว่างช่วงเวลาที่ครอบคลุมกิจกรรม ทีม Azure Events จะพร้อมให้การสนับสนุนตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน</p> <p>เราพิจารณาเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญในขอบเขตว่าเป็นจุดในเวลา เป็นกิจกรรมที่ลูกค้าคาดหวังซึ่งมีความเสี่ยงหรือส่งผลกระทบต่อลูกค้าอย่างมาก เหตุการณ์ดังกล่าวจึงต้องมีความพร้อมในการให้บริการและมีประสิทธิภาพในการให้บริการระดับสูง ตัวอย่างของเหตุการณ์ดังกล่าวได้แก่ ปริมาณที่สูงของโซลูชันเดิมที่คาดการณ์ได้ การใช้คุณลักษณะใหม่กับโซลูชัน Azure เดิม การใช้โซลูชันใหม่กับ Azure และการโยกย้ายบริการจากในสถานที่หรือจากผู้ให้บริการระบบคลาวด์รายอื่นๆ ไปเป็น Azure</p> <p>ทีม Azure Events สนับสนุนเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญของลูกค้าที่ใช้บริการ Microsoft Azure หลัก โซลูชัน Azure มีนิยามว่าเป็นชุดของการสมัครให้บริการ Azure ที่มีรูปแบบการกำหนดค่าที่สอดคล้องกันและการพึ่งพาบริการโดยตรง ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นไปเพื่อบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจเดียว แต่ละเหตุการณ์จะครอบคลุมโซลูชัน Azure ของลูกค้าหนึ่งราย โดยจะมีการกำหนดขอบเขตโซลูชัน Azure ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ หากเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญของลูกค้ามีโซลูชัน Azure มากกว่าหนึ่งโซลูชัน อาจจำเป็นต้องซื้อเหตุการณ์เพิ่มเติม บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Events ขอสงวนสิทธิ์ในการประเมินความซับซ้อนและปริมาณของปริมาณงานที่ประกอบขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีการปรับวิธีการสนับสนุนและการประเมินให้เหมาะสม</p> <p>เหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญอาจได้รับความคุ้มครองเหตุการณ์สูงสุดห้า (5) วันติดต่อกันตามปฏิทิน หากความต้องการที่คาดการณ์ไว้ใช้เวลานานเกินกว่าห้า (5) วันตามปฏิทินติดต่อกัน ลูกค้าจะสามารถเลือกซื้อบริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Events ได้มากเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่องติดต่อกัน และครอบคลุมตลอดระยะเวลาของเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญ</p> <p>บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Events จะขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร การสนับสนุน Azure Events จะไม่ได้รับการส่งมอบ ยกเว้นในเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าและมีการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 6 วันตามปฏิทินก่อนเริ่มเหตุการณ์ เว้นแต่ Microsoft จะยินยอม Microsoft อาจลดขอบเขตการประเมินก่อนเหตุการณ์ตามดุลยพินิจของบริษัท หากเลือกที่จะยอมรับเหตุการณ์ที่มีการแจ้งน้อยกว่า บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Events จะถูกยกเลิกหากลูกค้าไม่สามารถมอบทรัพยากรหรือให้การตอบสนองที่เพียงพอต่อการส่งมอบบริการ Azure Events โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของคุณสำหรับรายละเอียดความพร้อมให้บริการ</p> <p>เฉพาะลูกค้าที่มีโซลูชันใน Azure Public Cloud เท่านั้นที่จะใช้บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Events ได้ บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Events จะไม่มีให้บริการแก่ลูกค้าที่มี Azure Government หรือใช้งานในสภาพแวดล้อมระบบคลาวด์ของภาครัฐ การสนับสนุนของบริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Events ไม่สามารถตอบสนองข้อกำหนดการเข้าถึงแบบจำกัดที่เป็นการเฉพาะใดๆ เพื่อให้บริการแก่พลเมืองหรือผู้ที่อาศัยอยู่ในประเทศที่สนับสนุน Citizen Alliance เท่านั้นได้ การส่งมอบบริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Events จะเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น และไม่มีบริการการสนับสนุนในภาษาท้องถิ่น</p> <p>*โปรดดูแผนภูมิประเภทของความรุนแรงของบริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Events ในภาคผนวก A สำหรับข้อมูล</p>	

บริการ	การวางแผน
<p>• บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Security Plus</p> <ul style="list-style-type: none"> • บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Security Plus (“MCSfS Plus”) เป็นข้อเสนอบริการภายใน Microsoft Unified ซึ่งมีความสามารถขั้นสูงและทีมความปลอดภัยที่ได้รับการมอบหมายสำหรับกรณีนี้โดยเฉพาะอยู่ภายในการสนับสนุนและวิศวกรรม • ลูกค้า Microsoft Unified ทุกรายสามารถใช้บริการนี้ได้ โดยเจาะจงออกแบบมาสำหรับองค์กรที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ความปลอดภัยของ Microsoft • การสนับสนุนทั่วทุกเสาหลักด้านความปลอดภัยได้รับการขยายขอบเขตให้กว้างขึ้น โดยครอบคลุมถึง Entra, Intune, Purview (DLP and MIP) และ Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI และ MDO) โดยมีแผนที่จะบรรลุผลิตภัณฑ์การรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติมอีกมากมายในอนาคต • ข้อเสนอนี้ทำให้ลูกค้าสามารถยกระดับปัญหาการสนับสนุนที่เร่งด่วนที่สุดไปยังทีมวิศวกรด้านความปลอดภัยได้โดยตรง โดยตั้งมั่นที่จะมอบบริการภารกิจที่สำคัญที่ดียิ่งขึ้นและปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ผลิตภัณฑ์ความปลอดภัยของลูกค้า <p>บริการจะพร้อมดำเนินการสำหรับผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าตามรายชื่อโดยมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและได้กำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของลูกค้า</p>	<p style="text-align: center;">+</p>
<p>การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft (MSCIR):</p> <p>ให้บริการตรวจสอบและให้คำแนะนำสำหรับทั่วโลกเพื่อช่วยประเมินขอบเขตของการโจมตีทางไซเบอร์ สร้างความยืดหยุ่น และป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น บริการเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงของการโจมตีทางไซเบอร์ตามเป้าหมาย และสามารถบรรเทาความเสียหายที่มีเหตุมาจากภาวะวิกฤติด้านความปลอดภัยได้มากขึ้น</p> <p>ต้องซื้อ MSCIR เป็นบริการเสริมแยกต่างหากจากข้อตกลง Unified Support ที่มีอยู่ เนื่องจากไม่ได้รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจ Unified Enterprise พื้นฐาน</p> <p>ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ Microsoft จะทำงานร่วมกับลูกค้าในการกำหนดขอบเขตเฉพาะเพื่อรับมือและจัดการการโจมตีทางไซเบอร์ ภายใต้สถานการณ์เร่งด่วนบางสถานการณ์ ลูกค้าสามารถร้องขอและอนุญาตให้ Microsoft เริ่มส่งมอบบริการ MSCIR ก่อนการซื้อหรือกำหนดขอบเขตบริการ MSCIR (“สัญญา MSCIR”) ได้</p> <p>ไม่ว่าเนื้อหาจะกล่าวไว้ว่าอย่างไรก็ตาม หากลูกค้าอนุญาตให้ Microsoft เริ่มการทำงานก่อนทำสัญญา MSCIR หมายถึงลูกค้าตกลงว่า (ก) ลูกค้าจะดำเนินการตามความจำเป็นที่สมเหตุสมผลทั้งปวงเพื่อทำสัญญา MSCIR ให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ (ข) ลูกค้าจะยังคงรับผิดชอบอย่างเต็มที่และยินยอมที่จะจ่ายค่าบริการที่ได้รับก่อนการทำสัญญา MSCIR ตามที่ Microsoft ออกใบแจ้งหนี้ และ (ค) Microsoft จะไม่รับผิดชอบต่อการกระทำหรือการไม่กระทำใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับอนุญาตก่อนที่จะมีการลงนามและลูกค้าต้องเป็นผู้รับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเอง ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ MSCIR (เช่น ราคาและขอบเขตงาน) หรือข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอในเชิงรุก จะมีอยู่ที่ผู้จัดการบัญชีที่ดูแลความสำเร็จของลูกค้า (CSAM) ของคุณ</p> <p>MSCIR จะมีให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และจะกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

2.5 โขลุนชั้นต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น

นอกเหนือจากบริการที่ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานหรือเป็นบริการเสริมแล้ว คุณสามารถซื้อโหลุนชั้นต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นที่เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ โขลุนชั้นต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นจะมีให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และจะกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

ตารางที่ 12 – ประเภทของโหลุนชั้นต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น

บริการ	การวางแผน
<p>• วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด (EDE):</p> <p>บริการที่กำหนดได้เองของเราจะมอบการทำงานด้านเทคนิคในเชิงลึกที่ต่อเนื่องให้แก่ลูกค้าที่มีสถานการณ์ซับซ้อน</p> <p>ข้อเสนอนี้ได้รับการกำหนดขอบเขตให้สอดคล้องกับความต้องการและผลลัพธ์ของคุณ โดยการจัดหาวิศวกรที่ได้รับการกำหนดให้ทำหน้าที่สร้างองค์ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมหรือโหลุนชั้นของคุณ และสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจของคุณ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการปรับปริมาณงานให้เหมาะสม การนำไปใช้ หรือความสามารถในการสนับสนุน คุณสามารถซื้อบริการ EDE เป็นข้อเสนอแบบกำหนดล่วงหน้า หรือเป็นช่วงเวลาของชั่วโมงแบบกำหนดได้เองที่สามารถใช้เพื่อนำเสนอขอบเขตของบริการเชิงรุกได้</p> <p>เมื่อสั่งซื้อแบบชั่วโมง ชั่วโมงของบริการ EDE จะถูกหักลบจากชั่วโมงทั้งหมดที่คุณได้ซื้อตามการใช้งานหรือมีการดำเนินการ ข้อเสนอ EDE ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจะถูกปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของคุณและช่วยให้คุณบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ</p> <p>ข้อเสนอเหล่านี้จะรวมถึงบริการเชิงรุกที่จำเป็นซึ่งกำหนดไว้ล่วงหน้าแบบในตัว</p> <p>บริการ EDE มุ่งเน้นไปยังขอบเขตต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ช่วยรักษาภูมิความรู้แบบฝังลึกของความต้องการทางธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตของคุณ และการกำหนดค่าของสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ○ บันทึกลงและมอบคำแนะนำในการใช้บริการการสนับสนุนซึ่งเกี่ยวข้องกับการส่งมอบ (เช่น การตรวจสอบความสามารถในการสนับสนุน การตรวจสอบสถานภาพ การประชุมเชิงปฏิบัติการ และโปรแกรมการประเมินความเสี่ยง) ○ ช่วยทำให้งิจกรรมการปรับใช้และการดำเนินการของคุณสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี Microsoft ในปัจจุบันและตามที่ได้วางแผนไว้ของคุณ ○ เพิ่มทักษะด้านเทคนิคและการปฏิบัติงานของบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคุณ ○ พัฒนาและปรับใช้กลยุทธ์เพื่อช่วยป้องกันเหตุการณ์ในอนาคตและเพิ่มความพร้อมในระบบของเทคโนโลยี Microsoft อันครอบคลุมของคุณ ○ ช่วยในการระบุสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และเพื่อให้คำแนะนำในการป้องกันไม่ให้เกิดการหยุดชะงักขึ้นอีกในเทคโนโลยีที่กำหนดไว้ของ Microsoft” <p>ทรัพยากรจะได้รับการจัดสรร จัดลำดับความสำคัญและทำการกำหนดบนพื้นฐานของข้อตกลงของสองฝ่ายในระหว่างการประชุมแรกเริ่มและจัดทำเป็นเอกสารไว้ให้โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนการส่งมอบ</p>	+

บริการ	การวางแผน
<p>บริการของคุณ ไม่ว่าจะทำการสั่งซื้อ EDE แบบใดก็ตาม ลูกค้าหลายประเทศต้องกำหนด EDE ให้กับตำแหน่งที่ทำสัญญาก่อนการวางแผนการส่งมอบบริการ</p> <p>โปรดทราบข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการ Unified Support ปัจจุบันเพื่อสนับสนุนบริการ EDE ของคุณ หากข้อตกลงในการให้บริการ Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ EDE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน ○ บริการ EDE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) ○ บริการ EDE สนับสนุนผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเฉพาะของ Microsoft ที่คุณได้เลือกไว้และถูกแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณ ○ บริการ EDE จะส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่ได้เลือกและระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ ○ บริการ EDE จะส่งมอบจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงไว้เป็นอื่นล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อการบริการในสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช้แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกเรียกเก็บค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม <p>• วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนดในเชิงรับ (REDE):</p> <p>วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนดในเชิงรับ (REDE) คือการมีส่วนร่วมในทางเทคนิคเชิงลึกที่ดำเนินการต่อเนื่องมุ่งเน้นในเรื่องวิธีการสนับสนุนเชิงรับที่มีการเร่งความเร็วมากขึ้น ที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์เฉพาะอย่างของ Microsoft ที่คุณเลือกและระบุไว้ในคำสั่งงานของคุณ บริการ REDE จะดำเนินการโดยวิศวกรที่กำหนดตัวไว้ ซึ่งจะทำหน้าที่สร้างองค์ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ภายในสภาพแวดล้อมของคุณ ชั่วโมงของบริการ REDE จะถูกหักลบจากจำนวนชั่วโมงทั้งหมดที่คุณซื้อไว้ หลังจากถูกใช้งานหรือมีการดำเนินการ</p> <p>ขอบเขตเป้าหมายของบริการ REDE ประกอบด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ การจัดการประชุมเบื้องต้นเพื่อพูดคุยถึงลำดับความสำคัญและคำแนะนำ จะมีการบันทึกผลการประชุมในแผนการส่งมอบบริการของคุณ ○ การเข้าร่วมในการแก้ไขเหตุการณ์เพื่อขอการสนับสนุนความรุนแรงระดับ 1 และความรุนแรงระดับ A ○ การเข้าร่วมในการแก้ไขเหตุการณ์เพื่อขอการสนับสนุนความรุนแรงระดับอื่นๆ ตามคำขอของคุณ ○ การทำงานร่วมกับแหล่งข้อมูลการจัดการการส่งมอบบริการและความสำเร็จของคุณ และการจัดการการสนับสนุนในเชิงรับของคุณ รวมถึงทรัพยากรอื่นๆ ของ Microsoft ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมเหตุการณ์การสนับสนุนของคุณ เพื่อร่วมแก้ไขและวางแผนเหตุการณ์การสนับสนุนในเชิงรับให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันเหตุการณ์ในอนาคต <p>• บริการเชิงรับ</p> <p>วิศวกรของเราพัฒนาและดูแลองค์ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราในสภาพแวดล้อมของคุณ</p>	

บริการ	การวางแผน
<p>โดยนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ในกิจกรรมของคนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเหตุการณ์การสนับสนุน</p> <p>วิศวกรของเราจะมอบการสนับสนุนทางเทคนิคของ Microsoft ให้พร้อมด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราภายในสภาพแวดล้อมของคุณ และยังมีมอบความชำนาญด้านการแก้ไขและแก้จุดบกพร่องขั้นสูงเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก้ไขเหตุการณ์การสนับสนุนได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย</p> <p>เมื่อใช้ได้กับผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ที่เกี่ยวข้อง วิศวกรของเราจะดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุที่มาของเหตุการณ์ที่มีผลกระทบสำคัญในทางธุรกิจ และให้คำแนะนำว่าอาจบรรเทาปัญหาที่คล้ายกันเหล่านี้ได้อย่างไรในอนาคต นอกจากนี้ วิศวกร REDE อาจมอบทรัพยากรทางเทคนิคเพิ่มเติมให้เมื่อจำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>บริการเชิงรุก</p> <p>วิศวกรของเราจะบันทึกและมอบคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการการสนับสนุนเชิงรับกับคุณ (เช่น การตรวจสอบความสามารถในการสนับสนุน การตรวจสอบสถานะภาพ การประชุมเชิงปฏิบัติการ และโปรแกรมการประเมินความเสี่ยง)</p> <p>เพื่อระบุหาโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงช่วงเวลาในการให้บริการและลดทอนการรบกวนการทำงานทางธุรกิจที่สำคัญ เมื่อคุณร้องขอ วิศวกร REDE อาจให้บริการเชิงรุกได้เมื่อมีการตกลงกัน"</p> <p>ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ</p> <p>ในการรับบริการ REDE คุณต้องทำและรักษาข้อตกลงสำหรับ Unified Support หากข้อตกลงในการให้บริการ Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ REDE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน วิศวกร REDE จะได้รับการมอบหมายเพิ่มเติมจากทรัพยากรการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคของ Microsoft ที่รับผิดชอบในการแก้ไขเหตุการณ์ด้านการสนับสนุน</p> <p>บริการ REDE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)</p> <p>โดยจะส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนด ซึ่งมีการซื้อบริการดังกล่าวตั้งที่ระบุไว้ในคำสั่งงานของคุณ บริการ REDE จะส่งมอบจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงไว้เป็นอื่นล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อตกลงร่วมกันแล้วว่าจะรับบริการในสถานที่ซึ่งไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกรายการเก็บค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม</p> <p>โปรดทราบว่าบริการ REDE ไม่ได้เปลี่ยนแปลงแก้ไขระยะเวลาในการตอบสนองเหตุการณ์ด้านการสนับสนุนในเชิงรับที่บริการสนับสนุนอื่นๆ ของ Microsoft เสนอให้และคุณมีสิทธิ์ได้รับมาแต่เดิม</p> <p>ความรับผิดชอบของคุณ</p> <p>ในการเพิ่มประโยชน์ในการใช้บริการ REDE ให้แก่คุณ คุณต้องปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของคุณดังนี้</p> <p>การไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบเหล่านี้ อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ หรืออาจทำให้เราไม่สามารถให้บริการแก่คุณได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>จัดเตรียมการปฐมนิเทศ การฝึกอบรม เอกสารกำกับ และการสื่อสารอื่นๆ ที่จำเป็นให้แก่วิศวกร REDE เพื่อช่วยให้มีความรู้ความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราในสภาพแวดล้อมของคุณ</p> 	

บริการ	การวางแผน
<ul style="list-style-type: none"> ○ ส่งคำร้องขอเหตุการณ์ด้านการสนับสนุนและมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับเราในการวินิจฉัยและแก้ไขเหตุการณ์ด้านการสนับสนุน ○ ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบในสภาพแวดล้อมของคุณ ○ ให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาเมื่อเราร้องขอ (เช่น ไฟล์การแก้จุดบกพร่องและบันทึกการติดตาม) 	
<p>• Unified Enhanced Response:</p> <p>Unified Enhanced Response (UER) ให้การสนับสนุนเชิงรับที่รวดเร็วสำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft และบริการระบบคลาวด์ของลูกค้า ด้วยการกำหนดเส้นทางที่เร็วขึ้นสำหรับเหตุการณ์ในสถานการณ์วิกฤตทั้งหมด ('จุดวิกฤต') Microsoft จะมอบหมายทรัพยากรจากทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงที่มอบหมายให้ดูแลลูกค้าในการจัดการเหตุการณ์เชิงรับขั้นสูง ลูกค้าสามารถซื้อ Unified Enhanced Response เพิ่มเติมจากข้อตกลงการสนับสนุนพื้นฐาน Unified Enterprise ของตนเอง หรือเพิ่มรายการได้ทุกเมื่อตลอดระยะเวลาของข้อตกลงสนับสนุนพื้นฐาน Unified Enterprise ที่ยังมีผลใช้อยู่</p> <p>ในการรับการสนับสนุน UER สำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft และบริการระบบคลาวด์ของลูกค้า ลูกค้าต้องส่งเหตุการณ์ผ่านทางโทรศัพท์หรือเว็บไซต์ หากลูกค้าเปิดเหตุการณ์ที่ความรุนแรงระดับ 1 หรือความรุนแรงระดับ A คำขอการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าจะได้รับการส่งโดยอัตโนมัติไปพร้อมกับเวลาการตอบสนองที่ขยายเพิ่มเติม และจะมีการมอบหมายทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงให้เข้าไปดูแลคุณโดยอัตโนมัติเพื่อรับผิดชอบการจัดการเหตุการณ์ โปรดดูแผนภูมิประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์ Unified Enhanced Response ในภาคผนวก A สำหรับระยะเวลาในการตอบสนอง การยกเว้นผลิตภัณฑ์ และคำจำกัดความของความรุนแรง</p> <p>การจัดการเหตุการณ์ขั้นสูง: บริการการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงจะพร้อมให้บริการตลอดทุกวันและเวลาสำหรับคำขอการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาในความรุนแรงระดับ 1 หรือความรุนแรงระดับ A ลูกค้าจะได้รับการกำหนดให้ได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มทรัพยากรที่มีความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายทางธุรกิจและสภาพแวดล้อมของลูกค้า ทรัพยากรเหล่านี้จะได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากทรัพยากรการแก้ไขปัญหาทางเทคนิค และจะมีหน้าที่กำกับควบคุมเหตุการณ์เพื่อสนับสนุนสถานการณ์วิกฤตทั้งหมด เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการแก้ไขปัญหาได้ทันที่และสามารถส่งมอบการสนับสนุนที่มีคุณภาพสูงให้ลูกค้า</p> <p>สามารถติดต่อทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลลูกค้าผ่านทางอีเมลได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน และทีมงานจะตรวจสอบให้แน่ใจว่าจะมีความคืบหน้าทางเทคนิคอย่างต่อเนื่อง โดยการอัปเดตสถานะและการแจ้งเรื่องให้ลูกค้าทราบ รวมถึงแผนการดำเนินการ</p> <p>สำหรับเหตุการณ์ระดับความรุนแรง 1 สมาชิกของทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงจะแจ้งผลการตรวจสอบเหตุการณ์ให้กับลูกค้า ผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้า และสมาชิกคนอื่นๆ ในทีมบัญชีของลูกค้า พร้อมด้วยเป้าหมายในการเสริมสร้างธุรกิจของลูกค้าให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น และป้องกันกรณีสัญญาณขาดหายและปัญหาอื่นๆ ในอนาคต ในระหว่างการประชุมสมาชิกในทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงจะให้ภาพรวมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ รวมถึงความสำเร็จและประเด็นที่ต้องปรับปรุง โดยจะทำงานร่วมกับผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้า (CSAM)</p>	+

บริการ	การวาง แผน
<p>ของลูกค้าเกี่ยวกับคำแนะนำในการแก้ไข เพื่อลดกรณีปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และเสริมสร้างเสถียรภาพและความยืดหยุ่นของโซลูชันของลูกค้าด้วยวิธีการในเชิงรุก</p> <p>การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มา (RCA) มีให้บริการกับเทคโนโลยีบางประเภทของ Microsoft เท่านั้น แต่อาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม RCA ไม่ได้รวมอยู่ใน Unified Enhanced Response แต่ร้องขอได้จาก CSAM</p> <p>ของลูกค้าหรือเจ้าหน้าที่ทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงระหว่างที่เกิดเหตุการณ์ สมาชิกทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงจะแจ้งให้คุณทราบระหว่างเกิดเหตุการณ์ว่าสามารถใช้ RCA สำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft ที่ได้รับผลกระทบได้หรือไม่ และจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจาก RCA หรือไม่ และจะทำงานร่วมกับ CSAM ของลูกค้าเพื่อเริ่มกระบวนการ RCA</p> <p>หากกระบวนการดังกล่าวพร้อมใช้งานและลูกค้าได้ร้องขออย่างชัดเจนก่อนการปิดเหตุการณ์ ลูกค้าจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น ไฟล์บันทึก การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการ RCA</p> <p>เพื่อให้แน่ใจว่าทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงของลูกค้ามีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเป้าหมายและสภาพแวดล้อมของลูกค้า ลูกค้าต้องส่งมอบเอกสารให้ตามที่ร้องขอ และเข้าร่วมในกิจกรรมการให้ข้อมูลเบื้องต้นระหว่าง 60 วันแรกของระยะเวลาตามสัญญา</p> <p>โปรดทราบว่าทรัพยากรเหล่านี้จะทำงานจากระยะไกล</p> <p>บริการการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงให้บริการในภาษาอังกฤษ จีน และญี่ปุ่น</p> <p>บริการการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงไม่มีให้บริการในภูมิภาคที่จำกัด</p> <p>บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีสัญชาติที่กำหนดหรือพร้อมปฏิบัติงานเพื่อที่จะให้บริการนี้ได้ในพื้นที่</p> <p>บริการเชิงรับของ UER ช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของลูกค้าและโดยปกติแล้วจะเป็นลักษณะการใช้บริการเมื่อมีความต้องการ จะมีการรวบรวมบริการเชิงรับไว้ตามความจำเป็นในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของ Microsoft และบริการออนไลน์ในปัจจุบันอยู่แล้ว เว้นเสียแต่จะมีการระบุไว้ในใบสั่งงานของลูกค้า การสนับสนุนเชิงรับทั้งหมดจะได้รับการส่งมอบจากระยะไกล</p> <p>นอกเหนือจากบริการเชิงรับตามความจำเป็นแล้ว จำนวนชั่วโมงที่ใช้สำหรับ "การจัดการการสนับสนุนเชิงรับ" และ "การจัดการการส่งมอบบริการ" ได้รวมไว้แล้วเพื่อให้ทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงและ CSAM ของคุณใช้ ในกิจกรรมการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้ การประชุมรายไตรมาสกับสมาชิกทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูง และการตรวจสอบหลังเหตุการณ์ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>หากคุณเลือกที่จะซื้อชั่วโมงเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่มีอยู่ ก็สามารถขอให้มีการจัดประชุมเพิ่มเติมหรือบ่อยครั้งขึ้นได้ โดยต้องระบุไว้ในข้อตกลงล่วงหน้ากับ Microsoft เมื่อบุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อม</p> <p>โดยจะได้รับบริการการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองและการจัดการการส่งมอบบริการเพิ่มเติม</p> <p>ซึ่งจะมีทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงของลูกค้าและผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าคอยรับผิดชอบดูแล</p> <p>จำเป็นต้องซื้อ UER สำหรับที่ตั้งของประเทศผู้ให้บริการหลักเท่านั้น หากลูกค้ามีข้อตกลง Unified ในหลายประเทศ ในฐานะโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นแบบเชิงรุก บริการ UER ทั้งหมดอาจได้รับจากส่งมอบจากระยะไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่อื่นและที่รวมถึงผู้ให้บริการหลัก</p> <p>ชั่วโมงการจัดการการส่งมอบบริการและความสำเร็จที่รวมอยู่จะได้รับการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลัก และได้รับการจัดการโดยผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของผู้ให้บริการหลัก</p>	

บริการ	การวาง แผน
<p>• การตอบสนองอย่างรวดเร็วของ Azure:</p> <p>การตอบสนองอย่างรวดเร็วของ Azure (ARR) จะช่วยให้การสนับสนุนเชิงรับที่รวดเร็วสำหรับคอมพิวเตอร์ Microsoft Azure ของลูกค้ารวดเร็วขึ้น โดยการกำหนดเส้นทางเหตุการณ์การสนับสนุนให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและสร้างการมีส่วนร่วมกับทีมปฏิบัติการให้บริการระบบคลาวด์ตามที่จำเป็น</p> <p>ในการรับบริการการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับองค์ประกอบ Microsoft Azure ลูกค้าต้องส่งเหตุการณ์ผ่านพอร์ทัลบริการของระบบคลาวด์ที่เหมาะสม ค่าขอการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของลูกค้าจะส่งตรงไปยังทีมงานวิศวกรสนับสนุนการตอบสนองอย่างรวดเร็วที่มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการระบบคลาวด์ ถึงแม้เหตุการณ์ต้องใช้ทรัพยากรจากผู้เชี่ยวชาญการสนับสนุนผลิตภัณฑ์มาตรฐานเพื่อแก้ไขปัญหา แต่ทีมตอบสนองเร่งด่วนจะยังมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทุกวันและเวลาตลอดทั้งปี</p> <p>โปรดดูตารางในภาคผนวก A สำหรับระยะเวลาในการตอบสนองต่อการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์ประกอบ Azure ของลูกค้า เวลาเหล่านี้จะแทนที่เวลาในการตอบสนองใดๆ ของการสนับสนุนตามแพคเกจพื้นฐานที่คาดหวัง การตอบสนองอย่างเร่งด่วนไม่ครอบคลุม Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, บริการสื่อสาร Azure หรือ อการจัดการการเรียกเก็บเงินและการสมัครรับบริการ, Test Base สำหรับ M365 หรือ Microsoft Mesh</p> <p>การซื้อการตอบสนองอย่างรวดเร็วขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของลูกค้าสำหรับรายละเอียดความพร้อมให้บริการ</p>	+
<p>• O365 Engineering Direct:</p> <p>มอบบริการสนับสนุนขั้นสูงสำหรับปริมาณงานหลักของผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าใช้ Microsoft Office 365 บริการนี้รวมถึงสิทธิพิเศษในการเข้าถึงทีมวิศวกร Office 365</p> <p>บริการจะพร้อมดำเนินการสำหรับผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าตามรายชื่อโดยมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม และได้รับการกำหนดไว้ในเอกสารประกอบที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของลูกค้า</p>	+
<p>• การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา:</p> <p>การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาจะให้การสนับสนุนแบบเชิงรุกที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยระบบคลาวด์และความรู้ทางเทคนิคตลอดทั้งวงจรชีวิตในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับนักพัฒนาที่กำลังสร้าง นำไปใช้งานและสนับสนุนแอปพลิเคชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft</p> <p>บริการนี้ให้การสนับสนุนที่ครอบคลุม ช่วยให้ลูกค้าเร่งสร้างนวัตกรรมดิจิทัล การนำระบบคลาวด์ไปใช้ และความพร้อมของนักพัฒนา</p> <p>คำแนะนำที่ไว้วางใจจะเร่งความเร็วให้นักพัฒนาและปรับประสิทธิภาพของแนวทางปฏิบัติ DevSecOps ด้วยเครื่องมือและเทคนิคล่าสุด</p> <p>ปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจ และสนับสนุนทีมนักพัฒนาตลอดเส้นทางการนำระบบคลาวด์ไปใช้ โดยมีแผนความสำเร็จที่ครอบคลุม</p> <p>การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาจะมีให้บริการโดยเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม</p>	+1

- + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้
- +¹ - บริการเสริมที่สามารถสั่งซื้อได้ขึ้นอยู่กับปริมาณจำกัดสูงสุด

2.6 การสนับสนุนในหลายประเทศ

ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ

การสนับสนุนในหลายประเทศของเราจะให้ความช่วยเหลือในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนต่างๆ ดังที่ระบุไว้ในคำสั่งงานของคุณ ต่อไปนี้คือรายละเอียดของโครงสร้างการสนับสนุนในหลายประเทศ:

- **ผู้ให้บริการหลัก:** หมายถึงตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่คุณได้ลงทะเบียนสำหรับ Unified Support Base ผ่านคำสั่งงานของคุณ
- **ผู้ให้บริการรอง:** คือตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ ที่แยกจากตำแหน่งที่อยู่ของผู้ให้บริการหลัก ซึ่งคุณมีสิทธิ์รับบริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services ตามบริการที่คุณซื้อสำหรับตำแหน่งที่อยู่ดังกล่าว

วิธีการสั่งซื้อ

เอกสารนี้จะระบุถึงบริการการสนับสนุนในหลายประเทศที่มีบริการเฉพาะด้านและปริมาณของการสนับสนุนจะมีรายการระบุอยู่ในใบสั่งงานที่เกี่ยวข้องตามตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุน หากเป็นไปได้

บริการที่อธิบายไว้ในนี้อาจส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณซึ่งกำหนดไว้ในใบสั่งงานของผู้ให้บริการหลัก และอาจมีการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลัก หากเป็นไปได้ นี่เป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลง Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณ โดยมีการดัดแปลงแก้ไขดังนี้:

- **บริการแพคเกจพื้นฐาน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอื่น บริการแพคเกจพื้นฐาน (ระบุไว้ด้วย “

- **โซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น:** โซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นสามารถซื้อได้สำหรับการใช้ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง โดยเป็นไปตามความพร้อมให้บริการ อาจมีข้อจำกัดอื่นๆ
- **บริการการสนับสนุนอื่นๆ ที่ซื้อ:** บริการเหล่านี้จะพร้อมใช้งานสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ

นอกเหนือจากข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารนี้และใบสั่งงานของคุณ การส่งมอบบริการของเราจะเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานต่อไปนี้:

- **บริการเชิงรุกระยะไกล:** เราอาจอนุญาตให้ตำแหน่งที่ตั้งของการสนับสนุนที่ไม่ได้กำหนดไว้ของคุณ ได้มีส่วนร่วมในบริการเชิงรุกที่สามารถซื้อได้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรองและตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงาน Microsoft ขอสงวนสิทธิ์ในการอนุญาตการเข้าร่วมดังกล่าว
- **การแลกเปลี่ยน Proactive Credits:** Proactive Credits สามารถแลกเปลี่ยนได้ระหว่างตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรองตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงาน ยกเว้นตามที่บันทึกไว้ การแลกเปลี่ยนทั้งหมดจะต้องดำเนินการตามสกุลเงินในปัจจุบันและอัตราสำหรับ Proactive Credits ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ตัวแทน Microsoft ของคุณอาจมอบอัตราปัจจุบันให้คุณได้ การแลกเปลี่ยนที่ส่งผลให้เกิด Proactive Credits ปลีกย่อยจะถูกปัดยอดขึ้นไปเป็นหน่วยที่ใกล้เคียงที่สุด คุณไม่สามารถแลกเปลี่ยน Proactive Credits ไปยังหรือจากประเทศที่ยกเว้นได้
- **ภาษีที่ต้องชำระ:** ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อการชำระภาษีใดๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการกระจายหรือการแลกเปลี่ยนบริการการสนับสนุนที่ซื้อระหว่างตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง
- **การเปลี่ยนแปลงหรือแลกเปลี่ยนบริการ:** การเปลี่ยนแปลงหรือการแลกเปลี่ยนบริการใดๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างช่วงเวลาของใบสั่งงานอาจต้องมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร
- **ระบบการเรียกเก็บเงินรวมและการออกใบแจ้งหนี้แยก:** คุณลักษณะนี้ออกแบบมาเพื่อมอบความยืดหยุ่น ความสะดวกและอำนาจควบคุมสำหรับธุรกรรมให้ลูกค้ามากขึ้น ระบบการเรียกเก็บเงินรวมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความเที่ยงตรงของการออกใบแจ้งหนี้และกระบวนการด้านภาษี ในขณะที่เดียวกัน คุณลักษณะการออกใบแจ้งหนี้แยกของเราจะช่วยให้สามารถแยกธุรกรรมเป็นใบแจ้งหนี้หลายรายการตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ได้ เช่น ประเภทของผลิตภัณฑ์ วันที่ส่งมอบ หรือตำแหน่งที่อยู่ของลูกค้า

2.7 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

ข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานสำหรับบริการ Unified Support

บริการ Unified Support จะจัดส่งตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานต่อไปนี้:

- **บริการเชิงรับของแพคเกจพื้นฐาน:** บริการเหล่านี้จะให้บริการจากระยะไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของจุดติดต่อเพื่อการสนับสนุนที่คุณกำหนดไว้ บริการทุกชนิดจะส่งมอบผ่านระยะไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของคุณตามที่ได้ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ หรือหากในกรณีอื่นๆ ต้องระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
- **ภาษาของบริการ:** บริการเชิงรับของแพคเกจพื้นฐานจะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี บริการทั้งหมดจะจัดไว้ให้เป็นภาษาพูดของสถานที่ให้บริการของ Microsoft ที่ให้บริการหรือเป็นภาษาอังกฤษ เว้นแต่จะได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษร
- **ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน:** เราให้การสนับสนุนซอฟต์แวร์ Microsoft และผลิตภัณฑ์ Online Services ที่มีรายการจำหน่าย และให้บริการโดยทั่วไปทุกรุ่นที่คุณซื้อ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกรณีขออนุญาตและการทำข้อตกลงที่ประกาศไว้ และ/หรือ ID หมายเลขบัญชีสำหรับการเรียกเก็บเงินในภาคผนวก A ของใบสั่งงานของคุณ และได้รับการกำหนดไว้ในเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ซึ่งเผยแพร่โดย Microsoft เป็นครั้งคราว
- **ผลิตภัณฑ์การทดสอบนำร่อง รุ่นวางจำหน่ายล่วงหน้า และรุ่นเบต้า:** บริการการสนับสนุนอาจรวมถึงการแสดงผลตัวอย่าง รุ่นเบต้า หรือข้อเสนอบริการการทดสอบนำร่องอื่นๆ เป็นครั้งคราว ซึ่ง Microsoft เสนอให้เพื่อการประเมินเพิ่มเติม (แต่ละประเภทเรียกว่า "การทดสอบนำร่อง")

การเข้าร่วมในการทดสอบนำร่องของคุณนั้นเป็นตัวเลือกและมีให้แก่คุณภายใต้ข้อกำหนดการบริการจากผู้เชี่ยวชาญภายในข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์ของ Microsoft ซึ่งรวมอยู่ในข้อตกลงของคุณแล้ว และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดเพิ่มเติมใดๆ ที่บังคับใช้กับการทดสอบนำร่อง การทดสอบนำร่องบางรายการอาจไม่มีให้บริการในทุกสถานที่

- **การใช้บริการ:** บริการทุกชนิด รวมถึงบริการเสริมใดๆ ที่สั่งซื้อในฐานะส่วนหนึ่งในระยะเวลาของใบสั่งงานการสนับสนุน จะถูกเรียกคืนหากไม่ได้ถูกใช้งานในช่วงระยะเวลาของการใช้งานใบสั่งงาน
- **การจัดตารางการให้บริการ:** การจัดตารางการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และการประชุมเชิงปฏิบัติการอาจถูกยกเลิกหากระดับการลงทะเบียนขั้นต่ำไม่เป็นไปตามกำหนด
- **การเข้าถึงจากระยะไกล:** เราสามารถเข้าถึงระบบของคุณผ่านการเชื่อมต่อทางไกลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาตามคำร้องขอของคุณได้ บุคลากรของเราจะเข้าถึงระบบที่ได้รับอนุญาตจากคุณเท่านั้น ในการใช้งานความช่วยเหลือผ่านการเชื่อมต่อทางไกล คุณต้องมอบการเข้าถึงอันเหมาะสมและอุปกรณ์อันจำเป็นให้กับเรา
- **ข้อมูลลูกค้า:** บริการบางประเภทอาจกำหนดให้เราทำการเก็บรักษา ประมวลผล และเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของคุณ เมื่อเราดำเนินการดังกล่าว เราใช้เทคโนโลยีที่ Microsoft ได้รับการรับรองและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการปกป้องข้อมูลของเรา หากคุณร้องขอให้เราใช้เทคโนโลยีที่ไม่ได้รับการรับรองจาก Microsoft คุณเข้าใจและยอมรับว่าคุณต้องรับผิดชอบต่อความสมบูรณ์และความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าของคุณ แต่เพียงผู้เดียวและ Microsoft จะไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ผ่านการรับรองของ Microsoft
- **นโยบายการยกเลิก:** หากคุณขอยกเลิกบริการที่กำหนดเวลาไว้ก่อนหน้า จะต้องดำเนินการอย่างน้อย 14 วันล่วงหน้าเพื่อให้ได้รับเงินคืนเต็มจำนวน หากเป็นไปได้ การยกเลิกที่ดำเนินการในระยะ 6 ถึง 13 วันล่วงหน้า จะต้องเสียค่าบริการ 50% การยกเลิกที่ดำเนินการในระยะ 5 วันล่วงหน้า จะต้องเสียค่าบริการเต็มจำนวน (100%)
- **บริการเสริม:** เมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริม เราอาจกำหนดให้รวมการจัดการการส่งมอบบริการและความสำเร็จเพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งมอบ บริการเสริมบางประเภทอาจไม่มีให้บริการในประเทศของคุณ โปรดติดต่อเพื่อขอรายละเอียดกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- **การแลกเปลี่ยนบริการ:** หากคุณทำการสั่งซื้อบริการประเภทใดประเภทหนึ่งและต้องการแลกเปลี่ยนเป็นประเภทอื่น คุณอาจใช้มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพ็คเกจทางเลือกของคุณ ถ้ามี และทำการตกลงกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- **การเข้าถึงรหัส:** คุณยอมรับว่ารหัสที่ไม่ได้เป็นของ Microsoft ที่คุณมอบให้เราเข้าถึงได้เป็นรหัสที่คุณเป็นเจ้าของ บริการอาจรวมถึงผลลัพธ์ที่ส่งมอบจากบริการ ค่าปรึกษา และคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับรหัสที่คุณหรือ Microsoft เป็นเจ้าของ หรือการจัดหาบริการการสนับสนุนอื่นๆ ให้โดยตรง
- **บริการเชิงรับ:** เมื่อให้บริการเชิงรับ 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
- **ความต้องการของแพลตฟอร์ม:** อาจมีความต้องการขั้นต่ำของแพลตฟอร์มสำหรับบริการที่ทำการสั่งซื้อ
- **การส่งมอบบริการ:** บริการอาจไม่สามารถทำการส่งมอบให้กับลูกค้าของคุณได้ เมื่อการบริการนอกสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช้แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกรายการเก็บค่าเดินทางและเบี่ยงเบนที่ที่เหมาะสม
- **บริการการสนับสนุน GitHub:** GitHub, Inc. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ Microsoft Corporation จะทำหน้าที่ให้บริการเหล่านี้ แม้ว่าจะมีส่วนที่ตรงข้ามกับใบสั่งงานของคุณ ให้นำค่าแกลงเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวสำหรับบริการ GitHub และเอกสารแนบท้ายสำหรับการคุ้มครองข้อมูลของบริการ GitHub เอกสารประกอบทางด้านการรักษาความปลอดภัยมาใช้ในการจัดหาบริการ GitHub Support Services ของคุณ

- **การสื่อสารกับผู้ใช้:**
คุณตกลงว่าเราอาจส่งข้อมูลผู้ใช้ของคุณไปยังที่อยู่อีเมลของบริษัทที่คุณต้องและใช้งานได้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และคุณลักษณะผ่านเนื้อหาที่ระบุไว้ว่าเป็นการอัปเดตด้านความปลอดภัย จดหมายข่าว บล็อก การยอสรูปข้อมูลด้านความปลอดภัย การสื่อสารถึงบริการ และเอกสารกำกับที่คล้ายกัน ผู้ใช้ของคุณจะมีเครื่องมือที่เหมาะสมในการปฏิเสธการสื่อสารดังกล่าว
- **ข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานเพิ่มเติม:** ซึ่งอาจกำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.8 ความรับผิดชอบของคุณ

ความรับผิดชอบของคุณ:

นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้ว คุณมีภาระหน้าที่ดังต่อไปนี้ การไม่ปฏิบัติตามอาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ:

- **ผู้ดูแลระบบของบริการการสนับสนุน:** คุณจะกำหนดผู้ดูแลระบบของบริการการสนับสนุนตามที่ระบุชื่อไว้ ซึ่งผู้ดูแลระบบจะเป็นผู้นำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณ ในการส่งคำขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา
- **ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ:** หากคุณซื้อบริการการสนับสนุนในหลายประเทศ คุณจะต้องกำหนดผู้ดูแลระบบของบริการการสนับสนุนตามที่ระบุชื่อไว้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนผู้ให้บริการหลักของคุณ บุคคลนี้จะเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณในการส่งคำขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้แก่เรา คุณยังอาจต้องกำหนดผู้ดูแลระบบของบริการการสนับสนุนตามที่ระบุชื่อไว้ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนอื่นๆ
- **ผู้ติดต่อในการสนับสนุนเชิงรับ:** คุณสามารถกำหนดผู้ติดต่อในการสนับสนุนเชิงรับที่ระบุชื่อไว้ได้ตามต้องการ ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะสร้างคำขอการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์สนับสนุนของ Microsoft หรือทางโทรศัพท์ ผู้ดูแลระบบคลาวด์สำหรับบริการระบบคลาวด์ของคุณสามารถส่งคำขอการสนับสนุนระบบคลาวด์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนที่เกี่ยวข้องได้
- **การร้องขอการสนับสนุนการบริการแบบออนไลน์:** ผู้ดูแลระบบคลาวด์จะต้องส่งคำขอการสนับสนุนบริการแบบออนไลน์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่เหมาะสม
- **การส่งคำร้องขอบริการ:** เมื่อยื่นคำร้องขอบริการ ผู้ติดต่อในการสนับสนุนเชิงรับของคุณควรเข้าใจพื้นฐานของปัญหาและสามารถทำซ้ำปัญหาได้ ซึ่งจะช่วยให้ Microsoft ในการวินิจฉัยและแยกแยะปัญหา ผู้ติดต่อเหล่านี้ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุนของ Microsoft และสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาระบบและช่วยสนับสนุน Microsoft ในการวิเคราะห์และจัดการคำร้องขอบริการ
- **การระบุและแก้ไขปัญหา:** เมื่อยื่นคำร้องขอบริการ ผู้ติดต่อในการสนับสนุนเชิงรับของคุณอาจจำเป็นต้องพิจารณาปัญหาและดำเนินกิจกรรมการแก้ไขปัญหา ตามที่เราร้องขอ กิจกรรมเหล่านี้อาจรวมถึงการดำเนินงานติดตามเครือข่าย การตรวจจับข้อความแสดงข้อผิดพลาด การเก็บรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่า การเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าของผลิตภัณฑ์ การติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่หรือคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ หรือกระบวนการแก้ไขดัดแปลง
- **การวางแผนการบริการ:** คุณตกลงที่จะทำงานร่วมกับเราในการวางแผนการใช้บริการตามบริการที่คุณสั่งซื้อ
- **การอัปเดตผู้ติดต่อ:** คุณยินยอมที่จะแจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีกับชื่อผู้ติดต่อที่ระบุไว้ในสัญญาของคุณ
- **การจัดการข้อมูล:** คุณต้องรับผิดชอบในการสำรองข้อมูลของคุณและฟื้นฟูการสูญหายหรือมีการแก้ไขข้อมูลอันเนื่องมาจากความล้มเหลวระดับหายหน้า คุณยังต้องปรับใช้กระบวนการที่จำเป็นเพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าซอฟต์แวร์และข้อมูลของคุณสมบูรณ์และปลอดภัย

- **ข้อคิดเห็น:** คุณยินยอมจะตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เราอาจมอบให้เป็นระยะๆ เกี่ยวกับการให้บริการ
- **ค่าใช้จ่าย:** คุณต้องรับผิดชอบสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นโดยพนักงานหรือผู้รับเหมาช่วงของคุณ
- **ความรับผิดชอบเพิ่มเติม:** แหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณอาจขอให้คุณปฏิบัติตามความภาระหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่คุณซื้อ
- **บริการระบบคลาวด์:** เมื่อมีการใช้งานบริการระบบคลาวด์ในฐานะส่วนหนึ่งของการสนับสนุนนี้ คุณต้องสั่งซื้อหรือมีการสมัครรับข้อมูลหรือ Data Plan สำหรับบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง
- **การร้องขอบริการเชิงรุก:** คุณตกลงที่จะยื่นคำขอบริการเชิงรุกและโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น พร้อมกับข้อมูลที่จำเป็นหรือข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันหมดอายุของใบสั่งงานที่เกี่ยวข้อง
- **การเข้าถึง:** คุณตกลงที่จะอนุญาตให้ทีมส่งมอบการบริการในสถานที่ของเราใช้โทรศัพท์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ตามสมควร เช่นเดียวกับอนุญาตให้เข้าถึงระบบภายในและเครื่องมือวินิจฉัยของคุณได้ตามความเหมาะสม

ภาคผนวก A: แผนภูมิประเภทของความรุนแรง

ภาคผนวกนี้ประกอบด้วยชุดแผนภูมิที่แสดงภาพประเภทและระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ โปรดทราบว่าแผนภูมิลำดับนี้เป็นเพียงข้อมูลเสริม และมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ ควรใช้ร่วมกับเนื้อหาหลัก เพื่อให้เข้าใจหัวข้อได้อย่างครอบคลุม

การสนับสนุนเชิงรับ – ประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์

สำหรับการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหา โปรดดูสถานการณ์ความรุนแรงในแผนภูมิตำแหน่ง:

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล้ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง</p> <p>แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจทันที</p>	<p>องค์ประกอบ Azure¹</p> <p>-</p> <p>ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 15 นาทีหรือเร็วกว่า</p> <p>ผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ทั้งหมด -</p> <p>ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลาหนึ่งชั่วโมงหรือเร็วกว่า</p> <p>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤติ²</p> <p>ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p> <p>เพิ่มจำนวนทีมผลิตภัณฑ์อย่างรวดเร็วภายใน Microsoft</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 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>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>
<p>ความรุนแรงระดับ B</p> <p>ผลกระทบทางธุรกิจระดับกลาง:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสองชั่วโมงหรือเร็วกว่า</p> <p>ความพยายามการแก้ไขปัญหาภายในเวลาทำการเท่านั้น⁴</p>	<p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ Microsoft</p> <p>เข้าถึงและติดต่อกลับจากผู้ดูแลความบกพร่องการเปลี่ยนแปลงภายในสี่ชั่วโมงของเวลาทำการ</p>

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>แต่งงานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก</p> <p>จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในสองชั่วโมงทำการ⁴</p>		ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์
<p>ความรุนแรงระดับ C</p> <p>ผลกระทบทางธุรกิจระดับเล็กน้อย:</p> <p>บริการโดยส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้กับข้อบกพร่องเล็กน้อยหรือไม่มีเลย</p> <p>จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในสี่ชั่วโมงทำการ⁴</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเร็วกว่า</p> <p>ความพยายามการแก้ไขปัญหาภายในเวลาทำการเท่านั้น⁴</p>	<p>ให้ข้อมูลการติดต่อเกี่ยวกับเจ้าของกรณีอย่างถูกต้องแม่นยำ</p> <p>ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>

¹ เวลาการตอบสนองที่ระบุไว้สำหรับองค์ประกอบ 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

บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับแพลตฟอร์ม Azure และบริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Azure Platform Plus – ประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์

สำหรับการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหา ให้ดูสถานการณ์ความรุนแรงในแผนภูมิด้านล่าง:

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง</p> <p>แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง</p> <p>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</p> <p>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft</p> <p>มอบหมายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ระดับอาวุโส² โดยอัตโนมัติ</p>	<p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p>

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ: สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p>	<p>เสนอปัญหาเพื่อหาหรือในระดับสูงอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ไปยังทีมปฏิบัติการบริการระบบคลาวด์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	

¹ Microsoft อาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน

หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้ Microsoft สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไปได้

² ทรัพยากรของทีมการจัดการวิกฤตการณ์ชั้นสูงจะช่วยเร่งให้มีการแก้ไขปัญหาในทันที ผ่านการทำงานร่วมกับลูกค้า การส่งเรื่องต่อการจัดหาบุคลากร และการประสานความร่วมมือ

Azure Event Management – ประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์

สำหรับโซลูชันระบบคลาวด์ของ Azure ในระหว่างเหตุการณ์คำร้องขอบริการด้านเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ควรได้รับการแจ้งผ่านพอร์ทัล Microsoft Azure รวมถึง AEM ในคำอธิบายกรณี

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม: ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญเสียอย่างสิ้นเชิง การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น และการแจ้งเรื่องอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft²</p> <p>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ชั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</p> <p>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p>

<p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p>	<p>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์</p> <p>การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดลักษณะโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้</p> <p>วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเหตุการณ์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>
---	--

¹ Microsoft อาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญห

² บริการการสนับสนุน AEM จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น

Microsoft จะนำส่งสรุปหลังเหตุการณ์สำหรับกรณีใดๆ ก็ตามที่เปิดในระหว่างช่วงการสนับสนุนเชิงรับ และจะตรวจสอบให้แน่ใจว่ากรณีเหล่านี้ได้รับการแก้ไขแล้ว

บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับ Security Plus – ประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์

บริการภารกิจที่สำคัญสำหรับความรุนแรงของความปลอดภัยและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยงแอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจทันที</p>	<p>ระยะเวลาการตอบสนองเบื้องต้นภายใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</p> <p>วิศวกรขั้นสูงด้านความปลอดภัยสำหรับการสนับสนุนการบริการลูกค้า (CSS)</p> <p>ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน¹</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน¹</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็วติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>
<p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</p>	<p>ส่งเสริมให้ทำงานร่วมกับวิศวกรขั้นสูงด้านความปลอดภัยตามความจำเป็น</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	<p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน¹</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็วติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>

¹ เราอาจจำเป็นต้องดาวน์โหลดจากความพยายามตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญห บริการการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาจะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว – ประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์

สำหรับการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหา ให้ดูสถานการณ์ความรุนแรงในแผนภูมิด้านล่าง:

ความรุนแรงและสถานการณ์ของการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม: 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: สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	

¹ Microsoft อาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน

หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้ Microsoft สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไปได้

² บริการการสนับสนุนการแก้ปัญหาด้วยการตอบสนองอย่างรวดเร็วจะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษและญี่ปุ่นเท่านั้น

Unified Enhanced Response - ประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์

สำหรับการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหา โปรดดูสถานการณ์ความรุนแรงในแผนภูมิตำด้านล่าง:

ความรุนแรงและสถานการณ์ของบริการ Unified Enhanced Response	การตอบสนองตามความคาดหวัง ของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวัง ของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม: ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหาย อย่างสิ้นเชิง</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจทันที</p>	<p>องค์ประกอบ Azure¹</p> <p>-</p> <p>ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 15 นาทีหรือเร็วกว่า</p> <p>ผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ทั้งหมด -</p> <p>ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 30 นาทีหรือเร็วกว่า</p> <p>มอบหมายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ระดับอาวุโส² โดยอัตโนมัติ</p> <p>ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p> <p>เพิ่มจำนวนทีมผลิตภัณฑ์อย่างรวดเร็วภายใน Microsoft</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>
<p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมีนัยสำคัญ</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 30 นาที</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</p> <p>มอบหมายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ระดับอาวุโส² โดยอัตโนมัติ</p> <p>ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p>	<p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน³</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>

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

² ทรัพยากรของทีมการจัดการวิกฤตการณ์ขั้นสูงจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาในทันที ผ่านการทำงานร่วมกับลูกค้า การส่งเรื่องต่อการจัดหาบุคลากร และการประสานความร่วมมือ

³ Microsoft อาจต้องลดระดับความรุนแรงลง หากคุณไม่สามารถให้ข้อมูลหรือการตอบสนองอย่างเพียงพอที่จะทำให้ Microsoft สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้

ภาคผนวก B: บริการการจัดการความสำเร็จ

ภาคผนวกนี้ประกอบด้วยชุดแผนภูมิที่แสดงภาพเสาหลัก การดำเนินการ และผลลัพธ์ของบริการการจัดการความสำเร็จ

บริการการจัดการความสำเร็จ

- บริการการจัดการความสำเร็จจะรวมอยู่ในข้อตกลงของคุณ เว้นแต่มีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี้หรือในใบสั่งงานของคุณ
- บริการการจัดการความสำเร็จจะดำเนินการผ่านทางดิจิทัลหรือโดยผู้จัดการบัญชีสำหรับลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย
- แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้อาจปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ และจะทำงานร่วมกับคุณในกิจกรรมต่อไปนี้:

เสาหลัก	การดำเนินการ	คำอธิบายการดำเนินการ
<p>สถานภาพโซลูชัน: เป้าหมายคือการช่วยให้คุณได้รับประโยชน์สูงสุดจากการลงทุนบนระบบคลาวด์ของ Microsoft โดยตรวจสอบให้แน่ใจว่าการลงทุนเหล่านั้นมีสถานภาพที่ดี เหมาะสม และยืดหยุ่น</p> <p>เราทำงานร่วมกับคุณผ่านการจัดการโปรแกรมสถานภาพของลูกค้า เพื่อวางแผนและปรับใช้การดำเนินการและคำแนะนำที่จะปรับปรุงสถานภาพการดำเนินงานของโซลูชันระบบคลาวด์ของ Microsoft ของคุณ เรานำความเชี่ยวชาญด้านการจัดการปัญหาของเรามาใช้ช่วยให้คุณระบุและแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบคลาวด์ของคุณ เรายังช่วยให้คุณเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติด้วยการดำเนินกิจกรรมประจำเพื่อช่วยให้คุณเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์สำคัญและการหยุดทำงานที่อาจรบกวนการดำเนินธุรกิจของคุณด้วย</p> <p>นอกจากนี้ เราขอแนะนำให้คุณมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความยืดหยุ่นและความปลอดภัยของคุณกับเรา เพื่อช่วยให้คุณระบุและจัดการกับโอกาสในการปรับปรุงความยืดหยุ่นและความปลอดภัยของการทำงานทางธุรกิจที่สำคัญได้ ซึ่งต้องอาศัยระบบคลาวด์</p>	การจัดการโปรแกรมสถานภาพของลูกค้า	ปรับปรุงและเร่งสถานภาพของลูกค้า โดยมุ่งเน้นไปที่การลดความซับซ้อนและความเป็นเลิศในการดำเนินการ
	การจัดการปัญหา	ระบุและตอบสนองต่อปัญหาสำคัญ สร้างและ/หรือประกอบสร้างข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะแนะนำการแก้ไขที่เหมาะสม
	ความยืดหยุ่นในเชิงรุก	ปรับปรุงความยืดหยุ่น ซึ่งหมายถึงความสามารถในการทนต่อความล้มเหลวและกู้คืนได้อย่างรวดเร็วของระบบ ลดผลกระทบต่อลูกค้าและผลลัพธ์ทางธุรกิจ
	การรักษาความปลอดภัยในเชิงรุก	ปรับปรุงความปลอดภัยและการปฏิบัติตามข้อกำหนดผ่านการนำโซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft ไปใช้
	การเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ	ตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกค้าเตรียมพร้อมสำหรับภาวะวิกฤติและประสานรวมทีม Microsoft
<p>การนำไปใช้และการวางแผน: เราช่วยให้คุณวางแผนและปรับใช้เทคโนโลยีระบบคลาวด์ ซึ่งจะเป็นการปกป้ององค์กรของคุณ เรามอบบริการการจัดการโปรแกรมความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้คุณก้าวถึงเทคโนโลยีและวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของคุณ เราช่วยให้คุณเร่งการปรับใช้ การนำไปใช้ และการตระหนักถึงคุณค่าของเทคโนโลยีระบบคลาวด์ของ Microsoft เรายังช่วยให้คุณปรับปรุงสถานภาพการลงทุนบนระบบคลาวด์ของคุณได้ผ่านบริการการจัดการโปรแกรมสถานภาพของลูกค้า</p> <p>เราช่วยให้คุณระบุโอกาสในการลดค่าใช้จ่ายบนระบบคลาวด์และซอฟต์แวร์ของคุณได้ผ่านบริการเพิ่มประสิทธิภาพเทคโนโลยี</p> <p>เราจะแจ้งเกี่ยวกับการอัปเดตผลิตภัณฑ์ ความปลอดภัย บริการ และคุณลักษณะที่สำคัญให้คุณทราบผ่านการอัปเดตเทคโนโลยีและความปลอดภัย</p> <p>เราจะแนะนำและช่วยคุณแก้ไขปัญหาเทคโนโลยีที่สิ้นอายุการใช้งานผ่านบริการการจัดการวงจรการใช้งาน</p>	การจัดการโปรแกรมความสำเร็จ	การกำกับดูแลความสัมพันธ์และการประสานรวมของการวางแผนบัญชี การจัดตำแหน่ง และการตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์/มูลค่าของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ตามที่กำหนดไว้ในแผนความสำเร็จของลูกค้า
	การเพิ่มประสิทธิภาพเทคโนโลยี	เพิ่มการลงทุนของลูกค้าให้สูงสุดผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพระบบคลาวด์
	การอัปเดตเทคโนโลยีและความปลอดภัย	มีการอัปเดตการลงทุนบนระบบคลาวด์และโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นการอัปเดตที่เผยแพร่ล่าสุดอย่างต่อเนื่อง
บริการการจัดการวงจรการใช้งาน	ตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกค้ามีแผนการจัดการวงจรการใช้งานที่เป็นปัจจุบัน	

Unified Enterprise Support Services Description

<p>พันธมิตรระดับผู้บริหาร: เราทำงานร่วมกับคุณในฐานะพันธมิตร โดยจะแบ่งปันความรับผิดชอบและผลตอบแทนจากการลงทุนของ Microsoft</p> <p>เราสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างผู้บริหารของคุณและของเรา เพื่อให้เราสามารถเข้าใจเป้าหมายและสนับสนุนโปรแกรมความสำเร็จของคุณได้</p> <p>เรานำเสนอบริการที่จะช่วยให้คุณวางแผนและส่งมอบผลลัพธ์ที่เฉพาะเจาะจง โดยใช้เทคโนโลยีระบบคลาวด์ของ Microsoft</p> <p>เราช่วยให้คุณเริ่มต้นและดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น</p> <p>ใช้ประโยชน์สูงสุดจากโซลูชันระบบคลาวด์ของคุณ และได้รับคุณค่าจาก Microsoft เพิ่มเติม</p>	<p>ระบบจัดการลูกค้าสัมพันธ์</p>	<p>ส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและราบรื่นระหว่างลูกค้าและ Microsoft</p>
--	---------------------------------	---

© 2024 Microsoft Corporation สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามใช้หรือเผยแพร่เอกสารเหล่านี้โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Microsoft Corp.

Microsoft และ Windows เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporation ในประเทศสหรัฐอเมริกาและ / หรือประเทศอื่นๆ

ชื่อของบริษัทและผลิตภัณฑ์ที่ได้ถูกกล่าวถึงในเอกสารนี้อาจเป็นเครื่องหมายการค้าของเจ้าของตามลำดับ