

Microsoft 統一企業支援服務說明 (USSD)

2024 年 7 月

目錄

1 關於本文件.....	3
2 客戶成功和支援服務.....	4
2.1 如何訂購.....	4
2.2 彈性額度.....	5
2.3 Microsoft 統一企業支援服務說明.....	5
非主動式服務.....	11
成功管理服務.....	13
2.4 增強型解決方案.....	13
服務功能與提供.....	23
服務限制與除外情況.....	23
服務合規與範圍.....	23
2.5 多國家/地區支援.....	25
多國家/地區支援服務概觀.....	25
如何訂購.....	25
多國家/地區支援其他條款及條件.....	26
2.6 其他條款及條件.....	26
附錄 A：嚴重類型圖表.....	30
附錄 B：成功管理服務.....	34

1 關於本文件

Microsoft 統一企業服務支援服務說明提供可向 Microsoft 訂購之支援服務的相關資訊。貴用戶請務必先熟悉貴用戶所訂購服務的相關說明，包括任何先決條件、免責聲明、限制及貴用戶之責任。貴用戶訂購之服務將列在 **Enterprise Services** 工作訂單 (以下稱「工作訂單」) 或本文件中所提及和包含之其他適用的服務說明清單。

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

2 客戶成功和支援服務

Microsoft 統一企業支援服務 (支援服務) 是全方位的支援服務組，有助於加速體驗雲端的過程、最佳化 IT 解決方案，並使用技術在 IT 生命週期的任何階段實現新的商業機會。我們的支持服務旨在滿足貴用戶之特定需求，幫助貴用戶充分利用貴用戶之 Microsoft 投資。支援服務包括：

- **主動式服務**：此等服務旨在改善 IT 基礎架構和運作的良好狀況。
- **成功管理服務**：此服務旨在促進規劃和實作之服務提供管理。
- **問題解決服務**：此等服務提供優先處理的全天候問題解決，以將停機時間減至最低和確保快速回應。

2.1 如何訂購

支援服務歸為基本套件，或依現行基本套件合約可購買使用 Enterprise 服務工單作為主動式服務和增強型解決方案。每個套件的詳情如下：

- **基本套件**：此套件包含核心支援服務。
- **主動式服務**：此等服務包含可加入至基本套件 (如有需要) 的附加支援服務。
- **增強型解決方案**：此等服務包含可加入至基本套件 (如有需要) 的深度支援體驗和解決方案。

請注意，現行基本套件合約下可訂購的服務詳見 Enterprise 服務工單。如果貴用戶對可以訂購哪些服務有任何疑問，請連絡貴用戶之 Microsoft 服務代表。

表 1 - 支援服務定義

項目	定義
基本套件	針對貴用戶組織內所使用的 Microsoft 產品及/或線上服務，可提供支援的主動式、非主動式、成功及提供管理服務組合。
主動式服務	備有其他支援服務 (包括主動式服務)，可在貴用戶的工作訂單期間加入至基本套件，於本節全文以「+」表示。
增強型解決方案	備有涵蓋特定 Microsoft 產品或客戶 IT 系統的支援服務，可在貴用戶的工作訂單期間加入至支援基本套件，於本節全文也以「+」表示。
多國家/地區支援	多國家/地區支援會在多個支援地點提供服務給貴用戶，如您的工單所述。如果貴用戶之工單有相關要求，統一企業支援可以包含多國家/地區支援。請參閱第 2.5 節，瞭解更多有關多國家/地區支援的資訊。

2.2 彈性額度

彈性額度是基本套件定價的彈性部分，可用於在購買服務時購買主動式服務、增強型解決方案、主動折讓或自訂主動式服務。貴用戶之 Microsoft 服務代表將提供有關如何在合約中應用彈性額度的更多詳情。

須遵守以下適用於分派彈性額度的條件：

- **主動折讓或自訂主動式服務**：最多可用 20% 或 \$50,000 美元的彈性額度購買所分配的主動折讓或自訂主動式服務，以價高者為準。
- **年度分派**：彈性額度會按年度分派，而任何使用彈性額度的服務必須在適用的年度內利用。
- **成功管理服務**：彈性額度不得用於此處定義的服務提供管理服務。
- **交換服務**：如果貴用戶利用彈性津貼 (Flex Allowance) 訂購某一種服務，但想要轉換為另一種類型的服務，則貴用戶得於替代服務套用同等價值，該替代服務需為可供應且經貴用戶服務提供資源同意。
- **分派期限**：所有可用的彈性額度必須在合約執行時分派，否則將沒收。

2.3 Microsoft 統一企業支援服務說明

本節係說明為構成貴用戶支援服務套件而組合的各項服務項目。同時也列有可加入至貴用戶的基本套件或於合約期限內加入的服務。貴用戶基本套件的一部分包括彈性額度 (Flex Allowance)，此額度是用於向貴用戶的基本套件加入主動式服務 (標有「+」)、增強型解決方案服務，和/或自訂主動式服務。基本套件所包含的服務於本節全文以「✓」表示。支援服務包括：

- **主動式服務**：主動式服務有助於防止貴用戶的 Microsoft 環境中發生問題，將透過排程以利於適用之工作訂單期間確保資源可用並能提供服務。其後的可用主動式服務如下所示，或詳見貴用戶的工作訂單。可能無法在所有地區提供所有現場服務。除非明確表示以現場服務販售，否則均以遠端提供，以書面同意並支付額外費用者除外。
- **規劃服務**：規劃服務可為貴用戶目前的基礎架構、資料、應用程式和安全環境提供評估和審查，以幫助您根據預期成果進行修復、升級、移轉、部署或解決方案實作。

表 2 – 規劃服務類型

規劃服務類型	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ● 概念證明： 這項投入參與活動旨在提供證明，讓客戶能評估所建議之技術解決方案的可行性。該證明可能以運作的原型、文件和設計的形式呈現，但並不經常是生產就緒交付項目的形式。 	+
<ul style="list-style-type: none"> ● 架構服務： 由 Microsoft 專家引導一系列討論建構而成的投入參與。我們的專家會與客戶合作，將業務需求轉化為量身打造的方案架構，加速部署成功。這些討論可能涉及評估技術需求、檢查現有架構設計，並為方案架構最佳做法提供經驗豐富的技術 	+

規劃服務類型	計劃
見解。此流程旨在建立配合指定目標與目的的技術解決方案設計，並做為生產部署階段的重要參考文件。	

+ - 可訂購的其他服務。

實作服務

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

表 3 - 實作服務類型

實作服務類型	計劃
<ul style="list-style-type: none"> 上線服務： 提供短期的部署、轉移、升級或功能開發協助。此可能包括利用證明概念之規劃及驗證，或使用 Microsoft 產品之生產工作負載。 	+

+ - 可訂購的其他服務。

維護服務

維護服務旨在防範貴用戶在 Microsoft 環境中的各項問題，通常排程在服務提供之前，以確認資源可用性。

表 4 - 維護服務類型

維護服務類型	計劃
<ul style="list-style-type: none"> 視需要評估： 線上自動化評估平台，使用記錄檔分析來分析及評估貴用戶的 Microsoft 技術實作情形。視需要評估涵蓋有限的技術。如需使用此評估服務，貴用戶需要具備有足夠資料上限的使用中 Azure 服務，以便啟用視需要評估服務。Microsoft 可能會提供協助以啟用服務的初始設定。配合視需要評估之下，將由一位現場 Microsoft 資源 (至多兩天) 及遠端 Microsoft 資源 (至多一天) 依照您的服務合約協助分析資料，及決定補救建議的優先順序，此項需額外付費。請注意，並非所有地區皆提供現場評估。 	✓
<ul style="list-style-type: none"> 評估方案： 針對 Microsoft 所建議之做法，此方案評估貴用戶 Microsoft 技術的設計、技術實作、作業或變更管理。評估結束時，Microsoft 資源將直接與貴用戶合作以補救問題，並提供一份內含對貴用戶環境之技術評估的報告，其中可能包含補救計畫。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 離線評估： 這項服務使用經由遠端蒐集或由 Microsoft 資源在貴用戶所在位置所蒐集之資料，對貴用戶之 Microsoft 技術實作進行自動評估。蒐集之資料係由 Microsoft 使用內 	+

維護服務類型	計劃
部部署工具進行分析，且本公司會將我們的發現及補救建議做成報告提供給貴用戶。	
<ul style="list-style-type: none"> • 主動式監控： 此服務針對調整貴用戶之伺服器事件管理程序，提供技術作業監控工具及建議。這項服務可協助貴用戶建立事件衡量標準、進行重要事件檢閱，並設計持續的工程小組。 	+
<ul style="list-style-type: none"> • 主動式作業方案 (POP)： 這項服務與貴用戶之員工對貴用戶之規劃、設計、實作或營運流程，針對 Microsoft 建議的做法進行檢閱。此檢閱可在現場或於遠端，透過 Microsoft 資源完成。 	+
<ul style="list-style-type: none"> • 風險及健康評估方案視同一個服務 (RAP as a Service)： 這項服務使用遠端蒐集之資料，對貴用戶之 Microsoft 技術實作進行自動評估。Microsoft 分析蒐集之資料，以便建立內含補救建議之調查報告。本服務可用於現場或遠端方式。 	+

✓ - 含入為您的基本套件之部分。

+ - 可訂購的其他服務。

最佳化服務

最佳化服務旨在幫助客戶實現對其技術投資之最佳化利用。這些服務可能包括雲端服務之遠端管理，用以最佳化終端用戶對 Microsoft 產品功能的使用能力，以及確保穩固的安全保護和身分識別狀態。

表 5 - 最佳化服務類型

最佳化服務類型	計劃
<ul style="list-style-type: none"> • 採用服務： 採用支援服務會提供一套服務，協助 貴用戶評估 貴組織對所訂購之 Microsoft 技術項目進行修改、監控及最佳化變更的能力。這包括支援制定和執行人員有關變革方面的採用策略。客戶可以利用專業技術，知識和相關的 Microsoft 推薦實踐來獲取資源，以支援其採用計劃。 	+

最佳化服務類型	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ● 開發焦點服務： 我們提供服務來協助貴用戶之員工建立、部署及支援以 Microsoft 技術所建立之應用程式。這些服務包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ DevOps 能力評估：這項評估可幫助客戶瞭解整個軟體發行生命週期的當前能力，以及基於 Microsoft DevOps 實踐快速識別改善機會。 ○ 開發人員支援協助：協助建立及開發可在 Microsoft 平台上整合 Microsoft 技術之應用程式、專注於 Microsoft 開發工具及技術。可依貴用戶之工作訂單上所列之時數出售。 ○ 開發人員平台諮詢：提供指導以幫助利用 Microsoft 開發人員平台的全部潛能，加速開發人員速度、雲端採用和數位轉換。可依貴用戶之工作訂單上所列之時數出售。 	+
<ul style="list-style-type: none"> ● IT 服務管理： 現代 IT 服務管理服務設計的宗旨在幫助貴用戶利用現代化的服務管理方法，升級貴用戶的傳統 IT 環境，從而實現創新、靈活性、品質和營運成本改進。這些服務得透過遠端或現場諮詢會議或研討會提供，以幫助貴用戶確保監控、事件管理或服務台流程之最佳化，以便在將應用程式或服務移動到雲端時，管理雲端型服務的動態事項。IT 服務管理服務可以是支援服務定製計劃的一個組成部分，可以額外付費，可以在附錄中定義並在您的工作訂單中引用。 	+
<ul style="list-style-type: none"> ● 安全性服務： Microsoft 安全性解決方案組合含括四大領域：雲端安全性及身分識別、行動力、增強型資訊保護及安全基礎結構。安全性服務可協助客戶了解針對內部及外部威脅，如何保護及革新他們的 IT 基礎結構、應用程式和資料。這些服務可以是支援服務定製計劃的一個組成部分，可以額外付費，可以在附錄中定義並在您的工作訂單中引用。 	+

+ - 可訂購的其他服務。

教育服務

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

表 6 - 教育服務類型

教育服務類型	計劃
<ul style="list-style-type: none"> 依需求指定的教育訓練： 從 Microsoft 所開發的訓練課程媒體櫃數位平台，存取線上訓練教材與線上實驗室的集錦。 	✓
<ul style="list-style-type: none"> 網路廣播： 存取 Microsoft 主持的即時教育課程，具備廣泛支援與 Microsoft 技術主題的廣大選擇範圍，透過遠端線上方式提供。 	✓
<ul style="list-style-type: none"> 駭客松： 這項服務促進學習創新方式，以便客戶可以利用其 Microsoft 技術有效解決他們的商務挑戰。這可以透過使用現實世界或客戶特定情境的互動活動式服務實現。這些服務鼓勵客戶與技術專家開展快速反復的協作，以找到滿足他們需求的創意解決方案。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 技術更新簡報 定期發佈簡報，在使用每個版本時，讓客戶瞭解其雲端實作的新增功能和即將推出的變化，使他們能夠使用新功能來提高工作效率或消除障礙，以便將當前使用擴展至所有用戶。由 Microsoft 工程師以遠端提供。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 直接對談： 這些通常係一天的互動課程，內容涵蓋產品及支援主題，以講座及示範形式授課。這些課程由 Microsoft 資源親自或線上實時授課。 	+

教育服務類型	計劃
<ul style="list-style-type: none"> 訓練課程： 進階等級技術訓練課程有針對支援以及各項 Microsoft 技術主題的廣泛選擇，由 Microsoft 資源親自或線上授課。訓練課程可以依貴用戶之工作訂單上所指定內容，以每個參加者為單位訂購，或為貴用戶組織專門提供。請注意，訓練課程可能會在適當通知和得到同意后錄製 (對於某些地區，還需要額外的書面許可)。 	+

✓- 含入為您的基本套件之部分。

+ - 可訂購的其他服務。

其他主動式服務

表 7 - 其他主動式服務類型

其他主動式服務類型	計劃
<ul style="list-style-type: none"> 自訂主動式服務 (維護、最佳化及教育服務)： 這項服務提供投入參與 Microsoft 的資源之設定範圍，依客戶指示親自或線上提供服務，本文件中不會另行描述此等服務。這些訂約包括維護、最佳化，及教育服務類型。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 支援技術顧問： 定制技術評估服務為客戶業務目標提供支持，包括但不限於工作負載最佳化、採用或支援能力。此服務由 Microsoft 資源提供，可能會包括依客戶環境和業務目標量身訂製的方案及技術指導。 	+
<ul style="list-style-type: none"> 指定工程 (DE)： 這些精心規劃且以成果為導向的解決方案以 Microsoft 建議做法和原則為基礎，幫助加速貴用戶之價值創造時間。一名專家主管將與貴用戶之團隊密切合作，提供深入的技術指導，並視需要調控其他 Microsoft 專家，以幫助部署和/或最佳化貴用戶的 Microsoft 解決方案。這些服務的範圍涵蓋評估和規劃、增能和設計以及設定和實施。 服務專屬先決條件及限制 <ul style="list-style-type: none"> ○ 如需申請 DE 服務，必須簽訂有效的統一支援服務合約。如果貴用戶的合約屆滿或已終止，則 DE 服務將於相同日期終止。 ○ DE 服務可於標準上班時間提供 (當地標準時間 09:00 至 17:30，例假日及週末除外)。 ○ DE 服務適用於貴用戶所選並列入工作訂單的特定 Microsoft 產品及技術。 ○ DE 服務係按照工作訂單中指定之單一支援地點交付。 	+

其他主動式服務類型	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ○ DE 服務以遠端提供，除非事先出具現場察看的書面同意。如雙方同意進行現場察看且未預先支付費用，我們便會向貴用戶請領合理差旅及相關代墊費用。 	
+ - 可訂購的其他服務。	

表 8 - 其他主動式服務類型

其他主動方案	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ● 主動折讓： 主動折讓係在貴用戶的工作訂單上以點數表示的可互換服務。貴用戶可將這些折讓轉換為一或多項已定義的其他服務 (如本文件所述)，並依照貴用戶的 Microsoft 服務代表所提供的現行比率。選定其他服務之後，本公司會自貴用戶的點數餘額扣除該項服務的價值，並化約至最接近的計算單位。 	+

非主動式服務

非主動式服務可協助解決您 Microsoft 環境中的問題，同時依需求使用。目前所支援的 Microsoft 產品及線上服務視需要包含下列非主動式服務，貴用戶工作訂單另有註明者除外。請注意，所有非主動式支援均以遠端提供。

表 9 - 非主動式服務類型

非主動式服務類型	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ● 諮詢支援： 獲取有關特定 Microsoft 科技元素的最佳設定或應用的協助或指導。 我們的諮詢支援為利用 Microsoft 科技組件的最佳實務提供諮詢、指導和見解，幫助您避免常見的組態錯誤，並提高元件和服務的效能。需要注意的是，我們的諮詢服務不包括架構設計、解決方案開發或量身定製。這項服務透過電子郵件、聊天或電話提供，其中包含規範性的知識庫文章，並盡最大努力提供。 	✓
<ul style="list-style-type: none"> ● 問題解決支援： 問題解決支援旨在幫助貴用戶就特定問題、錯誤訊息或應適用於 Microsoft 產品但不起作用的功能提供疑難排解。 	✓

非主動式服務類型	計劃
<p>要取得這些服務，貴用戶需要建立事件申請。貴用戶可以通過電話或在網上提交請求以啟動事件。請注意，適用線上服務支援入口網站不涵蓋的服務及產品支援申請在 Microsoft 服務線上入口網站內管理，且受到附錄 A 中所述嚴重等級的約束。</p> <p>事件嚴重性將決定 Microsoft 內部之回應等級、最初估計回應時間，以及貴用戶之責任。貴用戶應諮詢本公司，負責列出對貴用戶組織之商務影響，並由 Microsoft 指定適當的嚴重等級。若商務影響的嚴重性需要，貴用戶可以在事件期間請求變更嚴重等級。</p> <p>我們的諮詢支援為利用 Microsoft 科技組件的最佳實務提供諮詢、指導和見解，幫助您避免常見的組態錯誤，並提高元件和服務的效能。需要注意的是，我們的諮詢服務不包括架構設計、解決方案開發或量身定製。這項服務透過電子郵件、聊天或電話提供，其中包含規範性的知識庫文章，並盡最大努力提供。</p> <p>本公司會依貴用戶之要求，與第三方技術供應商共同作業，協助解決複雜的多重廠商產品互通性問題。不過，第三方對支援其產品應負起全部的責任。</p> <p>「第一次電話回應」的定義為經由電話或電子郵件的初次非自動化聯絡。嚴重性定義以及 Microsoft 估計的最初回應時間詳述於以下的事件回應表。</p> <p>*請參閱附錄 A 中的非主動式支援事件嚴重類型圖表以獲得更多資訊</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● 非主動式支援管理： <p>非主動式支援管理能提供支援事件的監督，以促進即時解決及高品質的支援提供。成功管理服務用於所有支援要求的非主動式支援管理。</p> <p>請參閱以上事件回應表，瞭解更多有關事件嚴重等級的資訊。對嚴重性 B 和 C 的事件，此服務可應客戶於營業時間向 Microsoft 資源提出要求而提供，這些人員亦可應要求提供提報最新情況。對於嚴重性 1 及嚴重性 A 的事件，會開始並自動執行增強的提報流程。接著，經指派的 Microsoft 資源會負責向貴用戶提供狀態更新及行動計劃，確保問題獲得持續技術進展。</p> <p>針對延長至非上班時間之保險，用戶得另外購買非主動式支援管理時數。</p>	✓
<ul style="list-style-type: none"> ● 根本原因分析： <p>如果貴用戶在事件結案之前有明確要求，本公司會為單一事件或一系列相關問題，執行可能成因的結構化分析。貴用戶須負責與 Microsoft 團隊合作，提供諸如記錄檔、網路追蹤或其他診斷輸出等材料。請注意，根本原因分析僅適用於某些 Microsoft 技術，且可能會產生額外費用。</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> ● 非主動式支援管理附加元件： 	+

非主動式服務類型	計劃
<p>貴用戶可以購買額外的時間來獲得非主動式支援管理。我們的資源會遠程作業，並在以書面約定之時區的上班時間內提供服務。本服務是以英文形式提供，在適用的情況下，可能會以您的語言提供。請注意，本服務受 Microsoft 之資源可用性而定。</p>	
<p>✓- 含入為基本套件的部分。 + - 可訂購的其他服務。</p>	

成功管理服務

表 10 - 成功管理服務

成功管理服務	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ● 成功管理服務：這些服務含入貴用戶的合約，除非本文或貴用戶的工單另有註明。成功管理服務由客戶成功經理採數位方式提供。這些資源可遠端操作，亦可至您的地點現場操作。 <p>*請參閱附錄 B，瞭解更多有關成功管理服務及其成果的資訊。</p>	✓
<p>✓- 含入為基本套件的部分。 + - 可訂購的其他服務。</p>	

2.4 增強型解決方案

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

表 11 - 增強型解決方案類型

服務	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ● 增強指定工程 (EDE)： <p>我們的客戶服務為情況複雜的客戶提供深度且持續的技術參與。此供應項目範圍為透過提供指定工程師，建立深度客戶環境或解決方案知識，並支援客戶業務目標，包括但不限於工作負載最佳化、採用或支援能力，以滿足客戶的需要和成果。貴用戶可將 EDE 服務作為預先定義的提供項目之下訂購，亦可依自訂時段訂購，以用來提供既定範圍的主動式服務。</p> <p>以時數訂購時，EDE 服務時數會隨利用與提供而從貴用戶的總訂購時數扣除。預先定義的 EDE 提供項目會依貴用戶的環境量身訂製，以利達成理想的成果。這些供應項目包括內建有必備的預先定義主動式服務。</p> <p>EDE 服務專注於以下領域：</p>	+

服務	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ○ 協助維護符合貴用戶目前及未來業務需求，以及貴用戶資訊技術環境的組態，以達最佳效能之深入知識。 ○ 主動記載支援服務相關交付項目 (如：支援能力檢視、健康狀態檢查、訓練課程及風險評估方案) 之使用建議的文件，並與貴用戶共享。 ○ 協助讓貴用戶的部署及作業活動與貴用戶所規劃及目前的 Microsoft 技術實作一致。 ○ 加強貴用戶 IT 人員之技術及操作技能。 ○ 開發及實作策略，協助預防未來事件發生並增加貴用戶所涵蓋之 Microsoft 技術之系統可用性。 ○ 協助判斷經常性事件之根本原因，並針對預防未來中斷指定之 Microsoft 技術提供建議。 <p>不計 EDE 的訂購方式，資源會根據雙方當事人在初始會議期間之協議進行分派、設定優先順序及指派，並視同貴用戶之服務提供規劃的一部分加以記載。多國家/地區客戶必須在服務提供規劃之前，於簽約時指派 EDE 地點。</p> <p>請注意以下服務專屬先決條件及限制：</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 貴用戶必須具備目前的統一支援服務合約，方可支援貴用戶的 EDE 服務。如果貴用戶的統一支援服務合約屆滿或已終止，則 EDE 服務將於相同日期終止。 ○ EDE 服務可於一般上班時間提供 (當地標準時間 09:00 至 17:30，例假日及週末除外)。 ○ EDE 服務可支援貴用戶所選並列入工作訂單的特定 Microsoft 產品及技術。 ○ EDE 服務係按照工作訂單中指定之支援據點，進行單一支援地點交付。 ○ EDE 服務以遠端提供，事先以書面同意另行提供者除外。如雙方同意進行現場察看且未預先支付費用，我們便會向貴用戶請領合理差旅及費用。 <ul style="list-style-type: none"> ● 非主動式增強指定工程 (REDE)： <p>非主動式增強指定工程 (REDE) 係深入且持續的技術投入參與，專注貴用戶所選擇且於工單中提及之特定 Microsoft 產品和線上服務的加速非主動式支援事件解決。REDE 服務將由指定工程師提供，其會在貴用戶環境中建立使用 Microsoft 產品和線上服務的深入知識。REDE 服務時數會隨利用與提供而從貴用戶的總訂購時數扣除。</p> <p>REDE 服務之重點領域包括：</p>	

服務	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ○ 召開初始會議，討論優先事項和建議。將於貴用戶的服務提供計劃中記載此次會議結果。 ○ 參與嚴重性 1 及嚴重性 A 支援事件解決。 ○ 應貴用戶要求，參與其他嚴重性支援事件解決。 ○ 與貴用戶的成功及服務提供管理和非主動式支援管理資源合作，以及任何其他涉及貴用戶支援事件活動的 Microsoft 資源，以促進有效且有效益的非主動式支援事件解決和規劃，以利預防未來事件。 <p>● 非主動式服務</p> <p>我們的工程師開發和維護在貴用戶環境中使用本公司產品和線上服務的深入知識。他們將該知識納入與其支援事件解決相關的活動中。</p> <p>我們的工程師向 Microsoft 技術支援工程師提供在貴用戶環境中使用本公司產品和線上服務之資訊。他們還提供進階疑難排解和偵錯專長，以利迅速支援事件解決。若涉及的 Microsoft 產品和線上服務適用，我們的工程師會在重大業務影響事件執行根本原因分析，並提供未來可如何降低類似問題風險的建議。此外，REDE 工程師得視需要帶入額外技術資源。</p> <p>● 主動式服務</p> <p>我們的工程師會記載並分享使用主動式支援服務的建議 (如：支援能力檢視、健康狀態檢查、訓練課程及風險評估方案)，以識別改善運作時間和降低重大業務功能中斷風險的機會。應貴用戶要求，REDE 工程師得執行雙方同意之主動式服務。</p> <p>● 服務專屬先決條件及限制</p> <p>如需接受 REDE 服務，貴用戶必須簽署並維護統一支援合約。如果貴用戶的統一支援服務合約屆滿或已終止，則 REDE 服務將於相同日期終止。將於 Microsoft 技術解決資源之外指派 REDE 工程師負責支援事件解決。</p> <p>REDE 服務可於一般上班時間提供 (當地標準時間 09:00 至 17:30，例假日及週末除外)。這些服務會傳送至購買此等服務的指定支援地點，如貴用戶工單所示。REDE 服務以遠端提供，事先以書面同意另行提供者除外。如雙方同意進行現場察看且未預先支付費用，我們便會向貴用戶請領合理差旅及費用。</p> <p>請注意，REDE 服務並未修改貴用戶有權使用的其他 Microsoft 支援服務供應項目適用的非主動式支援事件回應時間。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 貴用戶之責任 	

服務	計劃
<p>要將貴用戶 REDE 服務之優勢最佳化，貴用戶必須履行下列責任。若有未遵行以下責任之情事，將可能導致延遲提供服務或阻礙本公司執行服務之能力。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 視需要提供 REDE 工程師簡介、訓練、文件和其他溝通，以促進在貴用戶環境中使用本公司產品和線上服務的深入知識。 ○ 啟動支援事件要求，主動參與支援事件之診斷和解決。 ○ 擔任貴用戶環境的管理者。 ○ 依要求提供疑難排解資訊 (例如，偵錯和追蹤記錄檔)。 	
<p>● 統一增強回應：</p> <p>統一增強回應 (UER) 為客戶的 Microsoft 產品和雲端服務提供加速非主動式支援，以更快速的路徑傳送所有重大情況事件 (以下稱「重大情況」)。Microsoft 將從指定給客戶作為增強非主動式事件管理的增強事件管理團隊指派資源。客戶得在其統一企業基礎支援合約之外購買統一增強回應，或在執行中的統一企業基礎支援合約期間，隨時新增統一增強回應。</p> <p>若要獲得 Microsoft 產品或雲端服務 UER 支援，客戶必須透過電話或網頁提交事件。若客戶以嚴重性 1 或嚴重性 A 開啟案件，將自動以增強回應時間傳送客戶的問題解決支援要求，並且將自動指派增強事件管理團隊進行事件管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 增強事件管理： <p>增強事件管理服務為所有嚴重性 1 或嚴重性 A 的問題解決支援要求提供全年無休，每天 24 小時的服務。為客戶指派指定的客戶業務目標和環境知識資源集區。這些資源是在技術解決資源之外指派，並且負責監督所有重大情形支援事件，以推動即時解決與提供高品質的支援服務。可隨時透過電子郵件直接聯繫指定給客戶的增強事件管理團隊資源，並且向客戶提供頻繁的狀態和提報更新以及行動計劃，以確保持續的技術進度。</p> <p>對於任何嚴重性 1 事件，增強事件管理團隊的成員會提供事件處理檢閱給客戶、客戶成功經理與其他客戶帳戶團隊，以加強客戶的業務為目標，並預防未來故障與問題。會議期間，增強事件管理團隊成員將提供事件回應概覽 (包括成功和待改善之處)。他們將與客戶的客戶成功經理 (CSAM) 就補救建議進行合作，以便積極減少未來的案件並加強客戶的解決方案穩定性和復原力。</p> <p>根本原因分析 (RCA) 適用於某些 Microsoft 技術，但可能會產生額外費用。統一增強回應並未包含 RCA，但可在事件期間由客戶的 CSAM 或增強事件</p>	+

服務	計劃
<p>管理團隊成員提出要求。增強事件管理團隊成員將於事件期間知會貴用戶 RCA 是否可用於受影響的 Microsoft 技術，以及執行 RCA 是否會產生額外的費用。若可提供 RCA 且於事件結案前客戶明確要求採用，他們將與客戶的 CSAM 合作展開 RCA。客戶須負責與 Microsoft 團隊合作，提供諸如記錄檔、網路追蹤或其他診斷輸出等完成 RCA 所需要的材料。</p> <p>為確保客戶的增強事件管理團隊對客戶目標和環境有基礎知識，客戶必須提供要求的文件，並在合約期間開始的前 60 天參與上線活動。</p> <p>請注意，這些資源將以遠端作業。增強事件管理服務以英文、中文和日文提供。本供應項目無法由地區限制、需要或排除公民身分的交付資源提供增強事件管理服務。</p> <p>UER 非主動式服務可協助解決客戶的 Microsoft 環境中的問題，同時依需求使用。目前所支援的 Microsoft 產品及線上服務視需要包含所提供的非主動式服務，客戶的工單另有註明者除外。所有非主動式支援均以遠端提供。</p> <p>除了視需要而定的非主動式服務，另外包含非主動式支援管理和服務提供管理固定數量的時數，供貴用戶的增強事件管理團隊和 CSAM 用於上線活動、與增強事件管理團隊成員的每季會議，以及嚴重性 1 事件後的檢閱。若貴用戶選擇訂購所包含時數以外的額外時數，以便由客戶的增強事件管理團隊和客戶成功經理提供額外的非主動式支援管理和服務提供管理，則可提出要求並經 Microsoft 事先同意，進行額外或更頻繁的會議。</p> <p>若客戶有多國家/地區統一合約，則僅需為主機國家地點訂購 UER。作為非主動式增強型解決方案，所有 UER 服務均可以遠端方式提供至主機不在及包括的地點。包含的成功和服務提供管理時數將由主機配置，並由主機客戶成功經理管理。</p> <p>*請參閱附錄 A 中的統一增強型回應事件嚴重類型圖表以獲得更多資訊。</p>	
<p>● 迅速回應：</p> <p>迅速回應可為客戶的 Microsoft Azure 元件提供加快的非主動式支援，能將支援事件送至技術專家，並視需要參與投入雲端服務作業小組。若要為客戶的 Microsoft Azure 元件獲得迅速回應服務，客戶必須透過適用的雲端服務入口網站提交事件通報。客戶的問題解決支援要求會直接傳送至具備雲端服務專長的迅速回應支援工程師。在事件可能向標準產品支援專業人員要求解決之資源時，迅速回應團隊會全年無休，24 小時全天候保留事件的主要責任。請參閱下列表格，瞭解客戶的 Azure 元件的問題解決支援回應時間。這些時間將取代一切預計的基本套件支援回應時間。迅速回應不涵蓋 Azure 媒體服務、Azure Stack、Azure StorSimple、GitHub AE、通用列印、M365 測試基地或 Microsoft Mesh。</p>	+

服務	計劃
<p>快速回應訂購視資源供應狀況而定。請諮詢客戶的客戶成功經理了解供應詳情。</p> <p>*請參閱附錄 A 中的迅速回應事件嚴重類型圖表以獲得更多資訊</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <p>Microsoft Azure 事件管理 (AEM)</p> <p>Microsoft Azure 事件管理 (AEM) 在客戶的重大計劃業務事件期間為客戶提供增強型支援。AEM 團隊提供主動式和非主動式支援，確保貴用戶的事件順利進行。</p> <p>作為事件前活動的一部分，AEM 將評定並熟悉貴用戶的解決方案，識別影響正常上線時間和穩定性的可能問題和風險，以及在 Azure 平台執行產能和復原審查。AEM 將於事件前評定期間評估客戶解決方案，並以書面方式與客戶溝通已識別的風險。在事件涵蓋期間，AEM 團隊將全天候提供支援。</p> <p>我們將範圍內重大業務事件視為某一時間點、客戶參與的活動，其會對客戶造成重大風險或影響。這些事件要求更高等級的服務可用性和效能。這些事件包括可預測的現有解決方案高負載、在現有 Azure 解決方案部署新功能、在 Azure 部署新的解決方案，以及從內部或其他雲端提供者移轉至 Azure。</p> <p>AEM 支援利用核心 Microsoft Azure 服務的客戶重大業務事件。Azure 解決方案定義為一組在各服務中有設定模式和直接獨立性的 Azure 訂用帳戶，所有服務均達成單一業務目標。每個事件都涵蓋一個單一客戶 Azure 解決方案。Azure 解決方案的範圍將在事件前確定。若客戶重大業務事件包含超過一個 Azure 解決方案，則可能需要購買額外事件。AEM 保留自行評估構成客戶環境的工作負載的複雜性和數量的權利，以確保定制的支援和評估方法。</p> <p>重大業務事件可能會獲得最多五 (5) 個日曆天的連續事件涵蓋。如果預期需求超過五 (5) 個連續日曆天，客戶可能選擇視需要購買多份重大業務事件，以執行連續性且涵蓋整個事件期間。</p> <p>Azure 事件管理 (AEM) 受 Microsoft 之資源可用性而定。除了於事件開始前 6 個日曆週事先安排並以書面確認的重大業務事件，除非 Microsoft 同意，否則不提供支援。如果 Microsoft 選擇接受預告通知時間較短的事件，則 Microsoft 得自行決定減少事件前評定範圍。如果客戶無法在整個 AEM 服務提供期間提供適當資源或回應，則 AEM 得取消。請諮詢您的客戶成功經理了解供應詳情。</p> <p>AEM 僅可提供給擁有 Azure 公用雲端解決方案的客戶。AEM 不可提供給擁有 Azure 政府或主權雲端環境的客戶。AEM 支援無法滿足任何專門的限制存取權限要求，以僅向屬於或住在公民聯盟支援國家/地區的公民提供。AEM 僅可以英文提供並提供無當地語言支援服務。</p> 	<p style="text-align: center;">+</p>

服務	計劃
<p>*請參閱附錄 A 中的 Azure 事件管理事件嚴重類型圖表 以獲得更多資訊</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● O365 工程小組直接支援： 為 Microsoft Office 365 生產租用用戶的核心工作負責提供增強支援。這項服務包括優先連絡 Office 365 工程小組。 此服務將提供給列出的一或多個租用用戶，且需要額外付費，並在工單中所參照的附錄中進一步定義。 	+
<ul style="list-style-type: none"> ● 開發人員支援： 開發人員支援針對在 Microsoft 平台上建置、部署及支援應用程式的客戶開發人員，基於遍及應用程式開發生命週期的雲端與產品知識，提供更深入的主動支援。 這項服務提供全面支援，幫助客戶加速其數位創新、雲端採用和開發人員準備進程。所提供之指導利用最新的工具和技術幫助加快開發人員的速度和簡化 DevSecOps 實踐，現代化應用程式以提高效率和促進業務潛力，以及通過全面成功計劃支援開發人員團隊完成雲端採用過程。 另行繳費即可提供開發人員支援。 	+1
<ul style="list-style-type: none"> ● GitHub 工程小組直接支援： 提供客戶優先使用指定 GitHub 支援小組，以及指名 GitHub 客戶可靠性工程師 (CRE)。此外，這項服務還包含每季檢閱，根據健康狀態檢查和票證分析提供主動指引。 	+
<ul style="list-style-type: none"> ● 關鍵業務支援： 依貴用戶之工作訂單上所指定，為構成貴用戶之緊急任務解決方案且經定義的 Microsoft 產品及線上服務提供較高的支援等級。這項服務提供支援服務的自訂方案、可以額外費用的方式取得，並於貴用戶工作訂單參照的附錄中加以定義。 為支援貴用戶的 SfMC 服務，貴用戶目前必須有統一支援服務合約。如果貴用戶的統一支援服務合約屆滿或已終止，則 SfMC 服務將於相同日期終止。 	+
<ul style="list-style-type: none"> ● Azure 工程小組直接支援 (AED)： 概觀與涵蓋範圍 Azure 工程小組直接支援 (AED) 為客戶的 Microsoft Azure 生產環境提供增強支援，包括優先直接聯絡 Azure 服務工程小組。 	+

服務	計劃
<p>AED 的目標是加速客戶註冊 Azure 服務的價值創造時間，透過 AED 團隊強大的技術技能組合、客戶的深入知識，以及參與核心 Azure 工程組織的能力。這能讓 AED 在工程小組內為客戶發聲，並提供量身打造的體驗，以便更貼近其技術業務需求。</p> <p>此增強支援服務將：i) 依授權的註冊和合約，如附錄 A 之說明，以及 ii) 在本工單期間，僅供如本工單附錄 A 識別並由客戶或客戶關係企業購買之所有客戶已授權、已商業發行、一班可取得的 Microsoft Azure 產品及雲端服務訂閱。該等產品和訂閱排除由非客戶關係企業之任意方於支援起始日所購買之產品和訂閱，下稱「註冊定用帳戶」。</p> <p>本增強支援服務的 Microsoft 統一費用係根據階層費率結構，以及每年為客戶如本工單附錄 A 所列的有效授權、商業發行和一般可取得的 Microsoft Azure 產品及 Azure 雲端服務訂閱的總價值 (合稱為「預估產品支出」)，以計算客戶在客戶工單所述之支援期間的 Microsoft 統一 Azure 工程小組直接支援費用。</p> <p>如果客戶的預估產品支出在合約執行時等於或超過 \$60,000,000 (六千萬美元) 或如果客戶選擇支付延伸功能最低價格 (如工單詳述)，則客戶在完整合約期間有權使用「提供給所有 AED 用戶的功能」和「延伸功能」兩節所列的所有功能，以下定義為「延伸功能客戶」。所有其他客戶僅有權使用「提供給所有 AED 用戶的功能」一節所列之功能。</p> <p>範圍內上線和產品</p> <p>AED 在工單開始的六十 (60) 天期間會與客戶合作，以將客戶的註冊訂用帳戶上線。開始的六十天期間活動僅限於上線和探索，以建立客戶業務知識和技術需求。為使 AED 團隊建立客戶目標、商務專案和環境知識，客戶必須提供要求的文件，並在合約期間開始的六十 (60) 天參與上線活動。</p> <p>此增強支援服務範圍外技術包括但不限於，US Gov Clouds、Azure StorSimple、GitHub AE、Azure 通訊服務或計費訂用帳戶管理、A40、Azure 媒體服務、Azure Stack、M365 測試基地、Microsoft Mesh 或通用列印。</p> <p>非主動情境</p> <p>對於非主動式情況，應運用問題解決支援 (以下稱「PRS」) 透過支援案件啟動要求，如客戶工單參照的服務說明所指示。請注意，適用標準預期回應時間。視需要會將支援案件分級至專長小組，以提供額外支援。</p> <p>AED 依照客戶工單詳述的事件嚴重性定義、估計的初始回應時間和提交要求。Azure 事件初始回應由 Azure Rapid Response 支援工程師回應，如客戶工單參照的服務說明所指示。</p>	

服務	計劃
<p>這些支援工程師將僅評定和判定是否需要更多技術資源，以解決影響客戶註冊訂用帳戶，以及視需要提報給 AED 並參與產品群組內的其他適當服務工程小組，以便立即協助事件處理。</p> <p>提供給所有 AED 客戶的功能：</p> <p>直接工程小組介面：本服務的目標是透過工程小組支持並幫助客戶的迫切需求，以安排優先修復和加速採用。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>在 Azure 工程小組發聲。</u> AED 會參與客戶的雲端操作團隊，推動註冊訂用帳戶內的專案正面成果，以瞭解其在 Azure 上的使用情形為基礎，解除封鎖客戶並加速緩解時間。 ○ <u>由工程小組引導危機管理。</u> 如果 Azure Rapid Response 支援工程師將事件提報給 AED，則 AED 會與 Azure 服務團隊合作，讓主題專家更快投入參與並進行即時危機通訊和管理，提供全年無休的可用性以加速緩解時間。Azure Rapid Response 支援工程小組可能向 AED 提報屬於 Azure Rapid Response 合約範圍內的事件。 ○ <u>協調問題管理。</u> AED 會與客戶和 Azure 服務團隊合作，避免重大客戶事件重複發生，透過鎖定目標的修復項目，改善客戶設施復原和 Azure 平台穩定性並以封閉式體驗為目標。AED 延長客戶工單參照的服務說明所述的根本原因分析 (RCA) 服務。在事件關閉前七 (7) 個日曆天明確要求時，AED 會執行單一事件潛在原因結構分析，或一系列僅限於客戶產品和雲端訂閱且不影響其他客戶的相關問題。客戶須負責與 Microsoft 團隊合作，提供諸如記錄檔、網路追蹤或其他診斷輸出等材料。RCA 僅透過與客戶配合的 AED 工程小組就產品影響事件提出要求提供。RCA 將於要求或事件緩解的十 (10) 個營業日內提供，以較晚發生者為準。 <p>業務成果加速：這些活動在 Azure 生態系統推動客戶業務目的，協助加速客戶價值實現並以改善投資報酬率 (ROI) 為目標。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>主動服務改善計畫服務提供。</u> AED 將與客戶合力處理目前的客戶挑戰，透過與 Azure 服務團隊和分析新興趨勢來進行。此分析可專注在各種領域，包括客戶的解決方案復原、安全性效能或成本最佳化，且可能因而提出建議供客戶實施。若分析焦點需要，其也可能包括事件演練、風險設施緩解，以及生產前測試支援等活動。可能會在十二個月期間內要求兩 (2) 項服務改善計畫 (SIP)。 	

服務	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>客戶重大專案支援</u>。AED 會與其他 Microsoft 客戶配合角色和 Azure 工程小組合作，在所有註冊訂用帳戶加速價值實現並確保客戶的重大專案依規劃啟動，透過努力最小化聘請適當 Azure 主題專家的時間、視情況移除工程小組阻礙，以及減少已提報事件的緩解時間。 ○ <u>在 Azure 交付團隊之間推動可採取行動的見解並深化客戶知識和專長</u>。在所有註冊訂用帳戶上，AED 會就客戶業務和技術需求培訓 Azure 支援交付團隊，以便帶來量身打造的體驗，目標為達成其業務需求、推動更快速的事件緩解，以及改善客戶的整體 Azure 支援支援體驗。 ○ <u>客戶諮詢內容</u>。Microsoft 透過多種客戶組織可使用的通訊通道提供機會，供客戶組織提交有關評估 Azure 功能和服務的內容。收到的內容會直接提供給 Microsoft 內部的服務工程小組主管。Azure 客戶體驗 (CXP) 團隊協調提供內容的機會。啟動 AED 服務之後，CXP 團隊會透過指定的客戶成功經理與客戶組織建立對話，以建立通訊通道。 <p>延伸功能： 這些功能僅限於如上定義的延伸功能客戶。僅符合此定義且於客戶工單中敘明該等事宜之客戶，方可獲得這些功能。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>平台監控</u>：AED 有效率的調控客戶的 Azure 使用情形知識，並從超過 20 種 Azure 服務服務內部遙測，以設定具有特定閾值監視器，該閾值與容量效能 (例如延遲)、連線能力 (例如授權錯誤) 或可用性有關。可能排除某些 Azure 服務；客戶可在上線期間向其客戶成功經理 (CSAM) 或 AED 團隊要求提供涵蓋的服務清單。AED 將涵蓋最多七 (7) 種雙方同意的「監控情境」，並將其界定為一組推動特定行動的 Azure 資源。監視器和閾值組有效率的調控 Microsoft Azure 機密性遙測且不會與客戶共享或向客戶公開。這些情境會在 AED 六十天上線期間定義。客戶必須全程參與定義過程，並提供所有要求的材料。監視器會在上線期結束 30 天內準備就緒進行測試。一旦完成監視器測試，且 Microsoft 向客戶表示監視器已上線，AED 會提供全年無休的涵蓋範圍，透過如上定義、包含在內的「工程小組引導危機管理」功能，回應和分級任何根據 Microsoft 設定的閾值觸發的監視器。如果客戶尚未利用問題解決支援 (以下稱「PRS」) 就識別的問題建立支援案件，如客戶工單參照的服務說明指示，則 AED 團隊會要求客戶建立支援案件，以利緩解作業。 	

服務	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ○ 平台故障處理：在 Azure 聲明故障期間，其定義為影響多位客戶的故障並在 Azure 入口網站聲明故障，AED 會提供量身訂製的通訊，以預先識別客戶的聯絡人，通知其最新情況並在掌握詳細資訊時，提供故障可能對客戶產生的影響詳情。客戶提出要求時，AED 會就自我緩解作業與客戶合作，例如容錯移轉至不同的可用性區域（如適當）。 ○ 工程小組危機管理全球知道我支援：提供「工程小組危機管理」功能 (如上一節定義) 擴展全球配合客戶的涵蓋範圍，以便提供超越主要營業時間更量身訂製和一致的體驗。此增強體驗可視情況延伸至其他功能。「知道我」定義為客戶的業務內容和環境知識，並以推動更快速的事件緩解和改善客戶的整體 Azure 支援體驗為目標。 <p>先決條件及假定</p> <p>除了客戶工單所描述的先決條件及假定以外，Microsoft 提供本附錄所描述的服務交付係基於下列先決條件及假定：</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft 的 AED 服務效能取決於客戶的合作、主動參與，以及及時完成指派的責任。 ○ 客戶將在本附錄期間維持啟用的 Microsoft 企業支援服務方案和 Azure Rapid Response 合約。 <p>服務功能與提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 所有功能僅提供英文版。 ○ 除非另以書面達成協議，否則會以遠端交付。如雙方同意進行現場察看且未預先支付費用，Microsoft 便會向客戶請領合理差旅及生活代墊費用。 <p>服務限制與除外情況</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 如果事件並非僅限於客戶組織，且影響大範圍的 Azure 環境，則服務工程小組資源將無法優先安排服務還原。 ○ AED 涵蓋範圍未延伸至任何內部部署技術、使用者裝置、Microsoft 用戶端軟體，或身分識別和驗證技術。 <p>服務合規與範圍</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 客戶獲得 AED 服務的權利 (如本附錄所述)，須受到遵守本工單及本附錄的條款及條件約束。 ○ AED 服務旨在支援客戶對註冊訂用帳戶的使用。Microsoft 將僅針對客戶內部業務用途提供本服務。Microsoft 不會對客戶的客戶提供本服務。 	

服務	計劃
<ul style="list-style-type: none"> ○ 我們不提供任何非 Microsoft 程式碼或由 Microsoft、客戶或第三方廠商自訂之任何程式碼的支援。 <p>*附錄 B 中的表格展示了針對不同類型客戶的功能和費用。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft 網路安全性事件回應 (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft 網路安全性事件回應 (以下稱「MSCIR」)：提供全球調查和指導，協助評估網路攻擊範圍、建立復原力以及保護免受潛在網路攻擊的威脅。本服務協助減少鎖定目標的網路攻擊風險，更有效地緩解安全性危機造成的損害。MSCIR 必須以現有統一支援合約的附加內容單獨購買，因為這項服務不包括在統一企業基本套件中。事件發生時，Microsoft 將與客戶一起確定解決和管理網路攻擊的具體範圍。在特定緊急情況下，客戶得要求並授權 Microsoft 在購買或定義 MSCIR 服務的範圍之前開始提供 MSCIR 服務 (「MSCIR 合約」)。即使有任何相反規定，如果客戶授權 Microsoft 在 MSCIR 合約之前開始作業，則客戶同意 (a) 其會採取一切合理必要行動，以儘速且可行地履行 MSCIR 合約，(b) 其保持承擔全部責任並同意支付 MSCIR 合約履行前提供的服務，如 Microsoft 開立之發票，以及 (c) Microsoft 對於任何簽署之前發生的授權工作相關行為或疏失概不負責，且客戶承擔所有相關風險。與 MSCIR 投入參與相關的其他資訊 (如：價格和工作範圍) 或主動供應項目方面的資訊，可向貴用戶的客戶成功經理 (CSAM) 索取。 	+

+ - 可訂購的其他服務。

+¹ - 是可於數量上限內訂購的其他服務。

2.5 多國家/地區支援

多國家/地區支援服務概觀

多國家/地區支援會在多個支援地點提供協助，詳見貴用戶的工單。多國家/地區支援結構如下：

- **主機**：此為貴用戶在工單中協議取得統一支援基本的支援地點。
- **下游**：此為工單中指定的支援地點，與主機地點不同，貴用戶在該地點有資格根據在此處購買的服務獲得 Microsoft 統一企業支援服務。

如何訂購

本文件說明了可用的多國家/地區支援服務。若適用，則特定服務及其數量將依支援地點排序列於關聯工單中。

此處所述服務可根據主機工單提供給貴用戶指定的支援地點，以及由主機分配 (如適用)。這包含在貴用戶與 Microsoft 統一企業支援的合約中，並作出以下修改：

- **基本套件服務**：除另有註明外，基本套件服務 (以「✓」標註) 將可用於您的指定支援地點或由主機依主機工單上的支援地點配置。
- **非主動式服務**：這些服務可以遠端方式提供主機不在及包括的地點。

選擇性服務 (上方支援表中以「+」標註) 的可用性如下：

- **主動式服務**：
 - 可能提供貴用戶主動式服務，其數量將列於工單上，並可由工單中指定的支援地點提供。
 - 將於工單註明該下游合約的免稅地點主動式服務。
 - **支援技術顧問 (STA)**：STA 服務將於貴用戶工單中指定的支援地點提供。
- **維修服務 - 根本原因分析**：指定支援地點的員工將可用購買的服務。
- **增強型解決方案**：所有的增強型解決方案皆可購買並用於主機或下游支援地點，具體視可用性而定。可能須遵守其他限制。
- **購買的其他支援服務**：這些服務將於貴用戶工單中指定的支援地點提供。

多國家/地區支援其他條款及條件

除了貴用戶工單及本文件所概述的條款及條件以外，本公司對服務的提供係基於下列先決條件及假定：

- **遠端主動式服務**：本公司可能允許非指定支援地點的員工參與工單中指定並針對特定主機或下游支援地點購買的遠端主動式服務。Microsoft 保留允許該等參與的權力。
- **主動折讓交換**：主動折讓僅可於貴用戶工單上所列的主機及下游支援地點之間交換，若有備註者除外。所有交換都將基於對應支援地點當下的主動折讓貨幣及費率進行。Microsoft 服務代表可提供您當下費率。任何交換若造成主動折讓出現分數，都將進位至最接近的完整單位。不得將主動折讓換出或換入例外國家/地區。
- **稅賦義務**：若因在主機與下游支援地點間散布或交換購買的支援服務，產生的任何稅賦義務應完全由客戶負擔。
- **服務變更或交換**：工單期間執行的服務變更或交換，可能需要以書面立下合約。
- **統一計費系統和分開發票處理**：此功能旨在提供我們的客戶對其交易保有更多彈性、便利性和控制。統一計費系統可提升發票處理和稅務流程的效率和準確度。分開發票處理功能允許根據產品類型、交付日期或客戶地點等各種條件，將交易分為多筆發票。

2.6 其他條款及條件

統一支援服務先決條件及假定

統一支援服務係基於下列先決條件及假定情況而提供：

- **基本套件非主動式服務**：這些服務是以遠端方式提供至貴用戶指定支援連絡人之地點。所有其他服務均以遠端方式提供予貴用戶工作訂單上所指定或列出之地點，但以書面方式另行規定者，不在此限。
- **服務語言**：基礎套件非主動式服務是以英文形式提供，在適用的情況下，可能會以您的語言提供。除非另有書面約定，所有其他服務均以提供服務之 Microsoft 服務據點之當地語言或英文提供。

- **支援產品**：本公司為貴用戶已訂購的所有版本的市售、普遍提供的 Microsoft 軟體與線上服務產品提供支援。這是基於聲明的授權登記和合約及/或工單附錄 A 帳戶 ID，以及依 Microsoft 不時發佈的產品條款所識別。
- **試驗、預先發行及搶先版產品**：支援服務可能不時包含由 Microsoft 提供用於可選評估的預覽、搶先版或其他實驗服務 (每一項均稱為「試驗」)。貴用戶可以選擇參與試驗，試驗產品根據 Microsoft 產品條款內的專業服務條款提供，該條款已包含在貴用戶的合約中，並受到任何適用於試驗的附加條款的約束。並非所有試驗均在所有地點提供。
- **服務使用情形**：所有服務，包括在支援工作訂單期間訂購之任何作為工作訂單一部分的額外服務在內，如未在適用之工單期間內使用，即應失效。
- **服務排程**：服務之排程係取決於資源是否可取得，且若不符合最低註冊等級，則訓練課程得隨時取消。
- **遠端存取**：本公司得應貴用戶要求，透過遠端連線存取貴用戶之系統以分析問題。本公司人員僅會存取 貴用戶授權之系統。若要運用遠端連線協助， 貴用戶必須提供本公司適當存取權及必要設備。
- **客戶資料**：部分服務可能要求本公司儲存、處理及存取貴用戶的客戶資料。此情況下本公司將使用 Microsoft 核准的技術，該技術將符合本公司的資料保護政策與流程。若貴用戶要求本公司使用未經 Microsoft 核准的技術，貴用戶了解並同意貴用戶必須為客戶資料的完整性及安全性承擔全部責任，且 Microsoft 對非 Microsoft 核准技術之使用概不負任何責任。
- **取消政策**：若貴用戶要求取消先前排定的服務，則須在至少 14 天前取消，以利取得完整退款 (適用情況下)。提前 6 至 13 天取消將產生服務費用的 50% 的費用。提前 5 天內取消，將支付該服務費用的全額 (100%)。
- **其他服務**：訂購其他服務時，本公司可要求含入成功和服務提供管理，以利提供。並非所有其他服務在您的國家/地區皆有提供。如需詳細資訊，請連絡貴用戶之服務提供人員。
- **服務交換**：如果貴用戶訂購某一種服務，但想要轉換為另一種服務，則貴用戶得於替代服務套用同等價值，該替代服務需為可供應且經貴用戶服務提供資源同意。
- **程式碼存取權**：貴用戶同意貴用戶提供存取權給本公司之唯一非 Microsoft 原始碼，必須是貴用戶所擁有之程式碼。服務可能包括服務交付項目、有關貴用戶或 Microsoft 所擁有之程式碼相關的建議及指導，或是其他支援服務之直接條款。
- **非主動式服務**：Microsoft 提供主動式服務時，不提供範例程式碼以外的任何種類之程式碼。貴用戶將承擔所有在貴用戶的 Microsoft 環境或任何其他部署中為執行支援服務而實施由 Microsoft 提供之程式碼的相關風險，並負責所有測試、控制、品質保證、法務、監管或標準法規遵循、維護、部署及其他為執行支援服務與 Microsoft 提供之程式碼相關的做法 (全部或部分)。
- **平台要求**：訂購服務可能有最低平台要求。
- **服務提供**：服務可能無法直達貴用戶的客戶。如雙方同意進行現場察看且未預先支付費用，我們便會向貴用戶請領合理差旅及生活代墊費用。
- **GitHub 支援服務**：這項服務由 Microsoft 獨資擁有之子公司 GitHub, Inc. 提供。無論貴用戶的工單中是否有任何相反之規定，貴用戶採購 GitHub 支援服務時，適用 GitHub 隱私權聲明和 GitHub 資料保護增補合約及安全性附錄。

- **用戶通訊**：貴用戶同意本公司得將資訊傳送至有效且使用中的公司電子郵件地址，透過識別為安全性更新內容、電子報、部落格、安全性簡報、服務通訊之材料及類似文件，提供貴用戶的使用者有關產品和功能的資訊。貴用戶的使用者應擁有適當退出該等通訊的機制。
- **其他先決條件及假定**：詳見相關附錄。

2.7 貴用戶的責任

貴用戶的責任：

除任何適用附錄規定的責任外，貴用戶還應承擔下列責任。未能承擔責任可能導致服務延遲：

- **支援服務管理員**：貴用戶將指派具名支援服務管理員以帶領貴用戶之團隊，並將管理貴用戶所有支援活動，包括向本公司提交支援事件申請的內部程序。
- **多國家/地區支援服務**：如果貴用戶購買多國家/地區支援服務，貴用戶將為主機支援地點指派具名支援服務管理員。此人員將領導貴用戶的當地團隊並管理所有當地支援活動，包括向本公司提交支援事件申請的內部程序。貴用戶亦將可能需要向其他支援地點指派具名支援服務管理員。
- **非主動式支援連絡人**：貴用戶可視需要指定具名的非主動式支援連絡人透過 Microsoft 支援網站或以電話建立支援要求。貴用戶雲端服務的雲端管理員亦可透過相關支援入口網站提交雲端支援要求。
- **線上服務支援申請**：雲端管理員必須透過適用線上服務支援入口網站提交線上服務支援申請。
- **服務要求提交**：提交服務要求時，貴用戶的非主動式支援連絡人應對問題有基本的瞭解，並有能力重現問題。這將協助 Microsoft 診斷問題並對其分級。這些連絡人也應對受支援的 Microsoft 產品以及貴用戶的 Microsoft 環境具備知識，以協助解決系統問題，輔助 Microsoft 分析及解決服務要求。
- **問題確認及解決**：提交服務要求時貴用戶的非主動支援連絡人得必須依本公司之要求需要執行問題確認及解決活動。這些活動可能包括執行網路追蹤、擷取錯誤訊息、蒐集組態資訊、變更產品組態、安裝新版本的軟體或元件，或者修改處理程序。
- **服務規劃**：貴用戶同意與本公司合作，根據貴用戶所訂購之服務制定服務使用計劃。
- **連絡人更新**：貴用戶同意，若工單中指定的具名連絡人有任何變更，應立即通知本公司。
- **資料管理**：貴用戶應負責備份其資料，及重建因為重大故障所造成的損失或更改的檔案。貴用戶還需要實作必要程序來確保本身軟體與資料之完整性及安全性。
- **反饋**：若有可能，貴用戶同意完成我們就服務定期提供的客戶滿意度調查。
- **費用**：貴用戶應負擔貴用戶員工或承攬人所發生之一切差旅費用或支出。
- **其他責任**：貴用戶之服務提供資源可能要求貴用戶履行適用於您所購買的服務的其他責任。
- **雲端服務**：使用此支援包含的雲端服務時，貴用戶必須為適用線上服務訂購或擁有現有訂用或數據傳輸方案。
- **主動式服務申請**：貴用戶同意在適用之工單期間屆滿日前 60 日之前，將主動式服務和增強型解決方案之申請連同任何必要/適用的資料一併提交。

Unified Enterprise Support Services Description

- **存取權**：貴用戶同意視情況為本公司現場服務提供小組提供貴用戶內部系統和診斷工具之存取權，並提供合理的電話和高速網際網路連線。

附錄 A：嚴重類型圖表

此附錄提供一系列可視化展示事件嚴重類型和等級的圖表。請注意，這些圖表為補充資訊，旨在為事件嚴重等級提供額外見解。這些圖表應與正文一起使用，以便全面理解該主題。

非主動式支援 - 事件嚴重類型

針對問題解決方案支援，請查看以下圖表中的嚴重情況：

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

嚴重性及情況	本公司的預期回應	貴用戶的預期回應
<p>嚴重性 C</p> <p>輕微之營業影響程度：</p> <p>大體上可運作，對服務具有輕微影響或不會形成障礙</p> <p>需要於四個營業小時內處理⁴</p>	<p>第一次電話回應於四小時或更短時間內發出</p> <p>僅於上班時間進行解決⁴</p>	<p>就案例負責人提供正確的連絡資訊</p> <p>在 24 小時內回應</p> <p>透過電話或網頁提出</p>

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

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

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

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

統一增強回應 - 事件嚴重類型

針對問題解決方案支援，請查看以下圖表中的嚴重情況：

統一增強回應嚴重性和情形	本公司的預期回應	貴用戶的預期回應
<p>嚴重性 1</p> <p>重要業務系統關閉： 業務面臨風險。完全失去重要應用程式或解決方案。 必須立即注意</p>	<p>Azure 元件¹ - 第一次 電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出</p> <p>所有其他產品和服務 — 第一次 電話回應於 30 分鐘或更短時間內發出</p> <p>自動指派資深事件經理²</p> <p>每週七天每天二十四小時持續進行解決³</p> <p>於 Microsoft 內部快速提報予產品小組</p> <p>視需要通知本公司之資深行政主管</p>	<p>依照我們的要求通知貴用戶的資深行政主管</p> <p>分派適當之資源接受每週七天每天二十四小時之持續解決行動³</p> <p>迅速接洽與回應</p> <p>透過電話或網頁提出</p>
<p>嚴重性 A</p> <p>重要業務系統降級： 重大損失或服務降級 必須於 30 分鐘內注意</p>	<p>第一次電話回應於 30 分鐘或更短時間內發出</p> <p>自動²指派資深事件經理</p> <p>每週七天每天二十四小時持續進行解決²</p>	<p>分派適當之資源接受每週七天每天二十四小時之持續解決行動³</p> <p>迅速接洽與回應</p> <p>透過電話或網頁提出</p>

¹ 所列客戶的 Azure 元件回應時間不涵蓋 US Gov Clouds Azure StorSimple、GitHub AE、A40、Azure 媒體服務、Azure Stack、M365 測試基地、Microsoft Mesh 或通用列印。

² 增強事件管理資源透過案例投入參與、提報、安排資源及協調等方式，協助迅速解決問題。

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

迅速回應 – 事件嚴重類型

針對問題解決方案支援，請查看以下圖表中的嚴重情況：

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

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

² 迅速回應問題解決支援服務僅備有英文和日文形式。

Azure 事件管理 – 事件嚴重類型

如為 Azure 雲端解決方案，事件期間應透過 Microsoft Azure 入口網站提出與該事件相關的事件服務要求，並在案件說明中包括 AEM。

嚴重性及情況	本公司的預期回應	貴用戶的預期回應
<p>嚴重性 1</p> <p>重要業務系統關閉：</p> <p>業務面臨風險。完全失去重要應用程式或解決方案</p> <p>核心營業程序喪失，且工作無法適當繼續</p> <p>必須於 15 分鐘內注意</p>	<p>第一次電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出，並在 Microsoft 內部迅速提報²</p> <p>30 分鐘或更短時間內指定重大情況資源。</p> <p>全年無休持續處理¹</p>	<p>依照我們的要求通知貴用戶的資深行政主管</p> <p>分派適當之資源接受全天候之持續解決行動¹</p> <p>迅速接洽與回應</p>
<p>嚴重性 A</p> <p>重要業務系統降級：</p> <p>重大損失或服務降級</p>	<p>聯絡 Microsoft 具經驗的專家，並於 Microsoft 內部快速提報予產品小組</p> <p>聘請了解貴用戶解決方案設定的支援工程師。在適用的情況下，這些工程師可以協助和簡化事件管理流程</p> <p>視需要通知本公司之資深行政主管</p>	

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

² AEM 支援服務僅備有英文形式。

Microsoft 將提供任何在非主動式支援視窗期間開啟之案件的事件後摘要，並確保這些案件已解決。

附錄 B：成功管理服務

此附錄提供一系列可視化展示成功管理服務支柱、活動和成果的圖表。

成功管理服務

- 成功管理服務含入貴用戶的合約，除非本文或貴用戶的工單另有註明。
- 成功管理服務由客戶成功經理採數位方式提供。
- 這些資源可遠端操作，亦可至您的地點現場操作，並將與您一起進行以下活動：

支柱	活動	活動描述
<p>解決方案健康狀態：目標係透過確保貴用戶的 Microsoft 雲端投資健康、最佳化和復原，幫助您充分利用雲端投資。透過我們的客戶健康狀態計劃管理，我們將與您合作規劃並實作能夠改善 Microsoft 雲端解決方案作業健康狀態的行動和建議。</p> <p>我們利用問題管理專長，幫助貴用戶識別和解決影響雲端效能和可靠性的週期性問題。我們還進行定期活動，幫助貴用戶備災，幫助貴用戶做好應對可能中斷業務作業的重大事件和故障。</p> <p>此外，我們還建議貴用戶讓我們檢閱您的復原與安全，幫助您識別並抓住改善依賴雲端的關鍵業務功能的復原與健康的機會。</p>	客戶健康狀態計劃管理	透過關注簡化與卓越營運，改善和促進客戶健康狀態。
	問題管理	識別並回應重大問題，建立和/或產生見解，推薦適當補救措施
	主動式復原	提高復原力，即係系統承受故障和迅速恢復的能力，最大限度地降低對客戶和業務成果的影響
	主動式安全	透過實作 Microsoft 安全解決方案，提高安全性與合規性。
	備災	確保客戶做好應對危機的準備，協調 Microsoft 團隊
<p>採用與規劃：我們協助貴用戶規劃並實作能夠改變貴組織的雲端技術。我們提供成功計劃管理服務，幫助貴用戶實現技術和業務目標。我們會幫助貴用戶加速 Microsoft 雲端技術的實作、採用和價值實現。</p> <p>我們還會透過客戶健康狀態計劃管理服務，幫助貴用戶加強 Microsoft 雲端投資的健康狀態。我們透過技術最佳化服務幫助貴用戶識別減少雲端和軟體費用的機會。</p> <p>我們透過技術和安全更新，及時通知貴用戶重要的產品、安全、服務和功能更新。我們透過生命週期管理服務，指引並幫助貴用戶解決生命技術問題。</p>	成功計劃管理	依據客戶成功計劃治理關係和持續協調持續的帳戶規劃、協調和客戶成果/價值的驗證。
	技術最佳化	透過雲端最佳化，最大化客戶投資
	技術與安全更新	雲端投資和基礎結構持續更新至最新發佈的更新
	生命週期管理服務	確保客戶擁有最新的生命週期管理計劃
<p>執行夥伴：我們將與貴用戶像夥伴一樣合作，共同承擔責任並分享貴用戶的 Microsoft 投資回報。我們將在貴用戶的行政主管與我們的行政主管之間建立牢固的關係，以便我們瞭解貴用戶的目標並支持貴用戶的成功計劃。我們利用 Microsoft 雲端技術提供服務，幫助貴用戶規劃並達成指定成果。我們幫助貴用戶快速開始和進行，充分利用貴用戶的雲端解決方案，並從 Microsoft 獲得更多價值。</p>	客戶關係管理	客戶與 Microsoft 之間流暢、成功的關係

© 2024 Microsoft Corporation.保留一切權利。在未經 Microsoft Corp. 明示授權之情況下，嚴格禁止使用或散布上述任何資料。

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

本文件所提及之實際公司和產品名稱可能是其各自所有人的商標。