

คำอธิบายบริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

กรกฎาคม 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 |
| บริการเชิงรับ | | 12 |
| บริการการจัดการความสำเร็จ | | 14 |
| 2.4 | โซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น | 14 |
| คุณลักษณะด้านการบริการและการส่งมอบ | | 27 |
| ข้อจำกัดและข้อยกเว้นของบริการ | | 27 |
| การปฏิบัติตามข้อกำหนดและขอบเขตการบริการ | | 27 |
| 2.5 | การสนับสนุนในหลายประเทศ | 29 |
| ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ | | 29 |
| วิธีการสั่งซื้อ | | 30 |
| ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ | | 30 |
| 2.6 | ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม | 31 |
| 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:** บริการเหล่านี้ออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนและดำเนินการ
- **บริการแก้ไขปัญหา:** บริการเหล่านี้ให้การแก้ไขปัญหาตามลำดับความสำคัญตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเพื่อลดระยะเวลาในการหยุดทำงานและมอบการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

2.1 วิธีการสั่งซื้อ

บริการการสนับสนุนมีให้บริการในลักษณะของแพคเกจพื้นฐาน พร้อมด้วยบริการเชิงรุกและโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นที่สามารถซื้อได้ภายใต้ข้อตกลงแพคเกจพื้นฐานที่มีอยู่ที่ระบุไว้ใน Enterprise Services Work Order รายละเอียดของแต่ละแพคเกจมีดังต่อไปนี้:

- **แพคเกจพื้นฐาน:** แพคเกจนี้ประกอบด้วยบริการการสนับสนุนหลักของเรา
- **บริการเชิงรุก:** ซึ่งรวมถึงบริการการสนับสนุนเพิ่มเติมที่สามารถเพิ่มลงในแพคเกจพื้นฐานได้ตามต้องการ
- **โซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น:** ซึ่งรวมถึงประสบการณ์และโซลูชันการสนับสนุนเชิงลึกที่สามารถเพิ่มลงในแพคเกจพื้นฐานได้ตามต้องการ

โปรดทราบว่าบริการที่สามารถซื้อได้ภายใต้ข้อตกลงแพคเกจพื้นฐานที่มีอยู่จะแสดงรายการใน Enterprise Services Work Order หากคุณมีคำถามใดๆ เกี่ยวกับบริการที่สามารถซื้อได้ โปรดติดต่อตัวแทน Microsoft ของคุณ

ตารางที่ 1 – ค่าจำกัดความของบริการการสนับสนุน

| รายการ | ค่าจำกัดความ |
|----------------------------------|---|
| แพคเกจพื้นฐาน | ชุดของบริการเชิงรุก บริการเชิงรับ และบริการการจัดการความสำเร็จและการส่งมอบที่สนับสนุนผลิตภัณฑ์ของ Microsoft และ/หรือ Online Services ที่ใช้ภายในองค์กรของคุณ |
| บริการเชิงรุก | บริการการสนับสนุนเพิ่มเติม รวมถึงบริการเชิงรุก จะมีให้เลือกเพิ่มลงไปนในแพคเกจพื้นฐานของคุณในระหว่างช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณ และจะแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด |
| โซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น | บริการการสนับสนุนซึ่งครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือระบบสารสนเทศของลูกค้าแบบเฉพาะ จะมีให้เลือกเพิ่มเข้าไปในแพคเกจพื้นฐานในการสนับสนุนของคุณในช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณและจะแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด |
| การสนับสนุนในหลายประเทศ | การสนับสนุนในหลายประเทศจะให้การสนับสนุนคุณจากตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนหลายแห่ง ตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงาน (หรือกลุ่มใบสั่งงาน) ของคุณ Unified Enterprise Support สามารถมีการสนับสนุนในหลายประเทศได้ |

หากจำเป็นและระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ โปรดดูส่วนที่ 2.5 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสนับสนุนในหลายประเทศ

2.2 Flex Allowance

*Flex Allowance คือส่วนที่มีความยืดหยุ่นในใบราคาแพคเกจพื้นฐานของคุณ ซึ่งใช้ได้กับการซื้อบริการเชิงรุก, 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 ต้องใช้ในช่วงปีที่บังคับใช้
- **บริการการจัดการความสำเร็จ:** คุณต้องไม่ใช่ Flex Allowance กับบริการการจัดการการส่งมอบบริการตามที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- **การแลกเปลี่ยนบริการ:** หากคุณทำการสั่งซื้อบริการประเภทใดประเภทหนึ่งด้วย Flex Allowance และต้องการแลกเปลี่ยนเป็นบริการประเภทอื่น คุณอาจไม่มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพคเกจทางเลือกของคุณ หากมีและมีการตกลงกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- **กำหนดเวลาในการจัดสรร:** Flex Allowance ที่มีทั้งหมดต้องได้รับการจัดสรรตามเวลาการดำเนินการของสัญญาหรือมีจะนั้นจะถูกกริบคืน

2.3 คำอธิบายบริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services

ส่วนนี้จะอธิบายรายการที่นำมารวมกันเพื่อสร้างแพคเกจบริการสนับสนุนของคุณ นอกจากนี้ รายการที่ระบุไว้เป็นบริการที่สามารถเพิ่มเข้าไปยังแพคเกจพื้นฐานของคุณหรือเพิ่มเข้าไปในเงื่อนไขของข้อตกลงส่วนหนึ่งในแพคเกจพื้นฐานของคุณจะรวมถึง Flex Allowance ที่ใช้เพื่อเพิ่มบริการเชิงรุก (ระบุด้วย "+") บริการโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น และ/หรือบริการเชิงรุกแบบกำหนดเองสำหรับแพคเกจพื้นฐานของคุณ แพคเกจพื้นฐานจะมีการบริการรวมอยู่ด้วย จะแสดงด้วยเครื่องหมาย "✓" ไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด บริการการสนับสนุนของเราประกอบไปด้วย:

- **บริการเชิงรุก:** บริการเหล่านี้จะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและจะมีการกำหนดเวลาให้บริการเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากร 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: | + |

| ประเภทของบริการการวางแผน | การวางแผน |
|--|-----------|
| <p>ข้อตกลงนี้มีเป้าหมายที่จะแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบ เอกสารและการออกแบบ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่ใช่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ</p> | |
| <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

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

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

บริการด้านการบำรุงรักษา

บริการด้านการบำรุงรักษามีเป้าหมายที่จะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ และโดยปกติจะกำหนดให้บริการล่วงหน้าเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมในการใช้งานทรัพยากร

ตารางที่ 4 – ประเภทของบริการด้านการบำรุงรักษา

| ประเภทของบริการการบำรุงรักษา | การวางแผน |
|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> การประเมินตามความต้องการ แพลตฟอร์มการประเมินออนไลน์อัตโนมัติ ซึ่งใช้การวิเคราะห์บันทึกเพื่อทำการวิเคราะห์และประเมินการใช้งานเทคโนโลยีของ Microsoft ของคุณ การประเมินตามความต้องการจะครอบคลุมเทคโนโลยีอย่างจำกัด หากต้องการใช้บริการการประเมินนี้ คุณต้องมีบริการ Azure ที่ใช้งานอยู่พร้อมกับขีดจำกัดของข้อมูลที่เพียงพอ | ✓ |

| ประเภทของบริการด้านการบำรุงรักษา | การวางแผน |
|--|-----------|
| <p>เพื่อให้สามารถใช้บริการการประเมินตามความต้องการได้ Microsoft จะให้บริการช่วยเหลือเพื่อช่วยในการติดตั้งบริการเริ่มต้น</p> <p>ในการทำงานร่วมกันกับการประเมินตามความต้องการ และสำหรับค่าบริการเสริม แหล่งข้อมูลของ Microsoft ในสถานที่ (ไม่เกินสองวัน) หรือแหล่งข้อมูลระยะไกลของ Microsoft (ไม่เกินหนึ่งวัน)</p> <p>พร้อมให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญกับคำแนะนำในการแก้ไขตามข้อตกลงบริการของคุณ</p> <p>โปรดทราบว่า การประเมินนอกสถานที่อาจไม่มีให้บริการในทุกพื้นที่</p> | |
| <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"> โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและสถานะภาพในฐานะการบริการ (RAP as a Service): บริการนี้จะให้การประเมินการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft แบบอัตโนมัติโดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากระยะไกล Microsoft จะวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเพื่อสร้างรายงานการค้นพบซึ่งจะประกอบไปด้วยคำแนะนำในการแก้ไข บริการนี้พร้อมใช้ในสถานประกอบการหรือการให้บริการจากทางไกล | + |

- ✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ
- + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

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 และการสนับสนุนแอปพลิเคชันแก่นักพัฒนาของคุณด้วยเทคโนโลยี 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 เร่งความเร็วให้นักพัฒนาตลอดจนเร่งการนำระบบคลาวด์ไปใช้และการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โดยจะขายเป็นจำนวนชั่วโมงที่แสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ | + |

| ประเภทของบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ | การวางแผน |
|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ: บริการการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ของเราออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณสามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีหลังของคุณ โดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรม ความยืดหยุ่น คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน บริการเหล่านี้อาจส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบ การจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการที่ใช้งานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์ บริการการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่มีการปรับแต่งของบริการการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยการจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจมีการกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลและข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ | + |
| <ul style="list-style-type: none"> บริการด้านความปลอดภัย: กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์ ความคล่องตัว การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย บริการด้านความปลอดภัยของเราช่วยให้คุณลูกค้าเข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้ บริการเหล่านี้อาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่มีการปรับแต่งของบริการการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยการจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลและข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ | + |

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

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: การเข้าถึงเซสชันการศึกษาแบบสดที่จัดเตรียมโดย Microsoft ซึ่งมีหัวข้อการสนับสนุนและเทคโนโลยีของ Microsoft ให้เลือกมากมาย ซึ่งส่งมอบระยะไกลผ่านระบบออนไลน์ | ✓ |
| <ul style="list-style-type: none"> แอสกาทอน: บริการนี้อำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้ถึงวิธีอันสร้างสรรค์ที่ลูกค้าจะสามารถนำเทคโนโลยี Microsoft | + |

| ประเภทของบริการด้านการศึกษา | การวางแผน |
|--|-----------|
| <p>ไปใช้รับมือกับความท้าทายเฉพาะทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งทำได้ผ่านบริการเชิงโต้ตอบแบบอิงตามเหตุการณ์ที่ใช้สถานการณ์เฉพาะของลูกค้า</p> <p>บริการเหล่านี้สนับสนุนให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างรวดเร็วและมีการดำเนินการซ้ำร่วมกันกับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเพื่อค้นหาโซลูชันที่สร้างสรรค์และตรงตามความต้องการ</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> การย่อสรุปข้อมูลด้านการอัปเดตทางเทคนิค เมื่อใช้งานการย่อสรุปข้อมูลเป็นประจำทุกการเผยแพร่จะเป็นการแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับรายการที่เพิ่มเติมล่าสุดและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับการใช้งานระบบคลาวด์ ทำให้ลูกค้าใช้ความสามารถใหม่ๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือลบตัวบล็อกออกเพื่อขยายการใช้งานปัจจุบันไปยังผู้ใช้ทั้งหมดได้ส่งมอบจากระยะไกลโดยวิศวกรของ Microsoft | + |
| <ul style="list-style-type: none"> การโต้ตอบในห้องเรียน: โดยปกติแล้วจะเป็นแชตซันแบบโต้ตอบวันเดียวซึ่งครอบคลุมหัวข้อผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการบรรยายและการสาธิต ซึ่งจะส่งมอบแบบสดผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์ | + |
| <ul style="list-style-type: none"> การประชุมเชิงปฏิบัติการ: การประชุมเชิงปฏิบัติการฝึกอบรมทางเทคนิคในระดับสูงของเราสามารถเข้าถึงได้ผ่านตัวเลือกอันหลากหลายของการสนับสนุนและหัวข้อด้านเทคโนโลยีของ Microsoft ที่ส่งมอบผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์ สามารถซื้อการประชุมเชิงปฏิบัติการได้ตามจำนวนที่นั่งหรือการส่งมอบโดยเฉพาะผ่านองค์กรของคุณตามที่ไต่ถามในใบสั่งงานของคุณ โปรดทราบว่าอาจมีการบันทึกการประชุมเชิงปฏิบัติการหลังจากแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและได้รับความยินยอมอย่างเหมาะสม (และโดยได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมโดยชัดเจนสำหรับบางภูมิภาค) | + |

- ✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ
- + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

บริการเชิงรุกเพิ่มเติม

ตารางที่ 7 – ประเภทของบริการเชิงรุกเพิ่มเติม

| ประเภทของบริการเชิงรุกเพิ่มเติม | การวางแผน |
|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> บริการเชิงรุกที่กำหนดได้เอง (บริการซ่อมบำรุง การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา): บริการนี้จะให้ข้อมูลพื้นที่ที่มีขอบเขตกับแหล่งข้อมูลของ Microsoft เพื่อให้บริการตามคำสั่งของลูกค้าด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์ ซึ่งไม่ได้มีการอธิบายไว้ในเอกสารนี้ การทำงานเหล่านี้จะรวมถึงประเภทของบริการซ่อมบำรุง การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา | + |

| ประเภทของบริการเชิงรุกเพิ่มเติม | การวางแผน |
|---|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน: บริการประเมินเทคโนโลยีที่มีการปรับแต่งของเราสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจของลูกค้า ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการปรับปริมาณงานให้เหมาะสม การนำไปใช้ หรือความสามารถในการสนับสนุน ซึ่งส่งมอบโดยทรัพยากรของ Microsoft และอาจรวมถึงแผนและแนวทางด้านเทคนิคที่ปรับแต่งมาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของลูกค้าและเป้าหมายทางธุรกิจ | + |
| <ul style="list-style-type: none"> วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด (DE): โซลูชันเหล่านี้คัดสรรมาและขับเคลื่อนด้วยผลลัพธ์ ซึ่งอ้างอิงตามหลักปฏิบัติและหลักการที่แนะนำของ Microsoft ซึ่งจะช่วยให้เวลาของคุณเกิดคุณค่า ผู้เชี่ยวชาญชั้นนำจะทำงานอย่างใกล้ชิดกับทีมงานของคุณเพื่อให้คำแนะนำด้านเทคนิคเชิงลึก และจะอาศัยความรู้ความสามารถจากผู้เชี่ยวชาญของ Microsoft คนอื่นๆ ตามความจำเป็น เพื่อช่วยในการปฏิบัติใช้งาน และ/หรือการปรับประสิทธิภาพของโซลูชัน Microsoft ของคุณให้มีความเหมาะสม บริการเหล่านี้ครอบคลุมตั้งแต่การประเมินและการวางแผน ไปจนถึงการเพิ่มทักษะและการออกแบบ และการกำหนดค่าและการนำไปใช้ ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ <ul style="list-style-type: none"> จำเป็นต้องมีข้อตกลงในการให้บริการ Unified Support ที่ถูกต้องเพื่อขอรับบริการ DE หากข้อตกลงของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ DE ของคุณจะยุติลงในวันเดียวกัน บริการ DE สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาทำการมาตรฐาน (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น) ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักชดถุข บริการ DE จะมอบผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเฉพาะของ Microsoft ที่คุณได้เลือกไว้และแสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ บริการ DE จะมอบให้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนเพียงแห่งเดียว ตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ บริการ DE จะส่งมอบจากระยะไกลเป็นหลัก เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับการบริการในสถานที่ไว้ล่วงหน้า ในกรณีที่การบริการในสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกรับประกันค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม | + |

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

ตารางที่ 8 – ประเภทของบริการเชิงรุกอื่น ๆ

| Proactive อื่นๆ | การวางแผน |
|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> Proactive Credits: Proactive Credits สามารถแลกเปลี่ยนได้ โดยจะแสดงเป็นเครดิตในใบสั่งงานของคุณ คุณจะ สามารถแลกเปลี่ยนเครดิตเหล่านี้กับบริการเสริมที่กำหนดไว้อย่างน้อยหนึ่งรายการตามที่ได้อธิบายไว้ในเอกสารนี้ และตามอัตราปัจจุบันที่ได้รับจากตัวแทน Microsoft ของคุณ | + |

| Proactive อื่นๆ | การวางแผน |
|--|-----------|
| หลังจากเลือกบริการเสริม เราจะหักมูลค่าของบริการนั้นออกจากยอดเครดิตคงเหลือของคุณ โดยอัตโนมัติขึ้นไปยังหน่วยที่ใกล้เคียงที่สุด | |

บริการเชิงรับ

บริการเชิงรับช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและโดยปกติแล้วจะเป็นลักษณะการใช้บริการเมื่อมีความต้องการบริการเชิงรับต่อไปนี้มีค่าธรรมเนียมเข้าไว้ตามความจำเป็นสำหรับการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของ Microsoft products และบริการออนไลน์ในปัจจุบัน เว้นเสียแต่จะมีการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ โปรดทราบว่าบริการสนับสนุนเชิงรับทั้งหมดจะได้รับการส่งมอบจากระยะไกล

ตารางที่ 9 – ประเภทของบริการเชิงรับ

| ประเภทของบริการเชิงรับ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา: เข้าถึงความช่วยเหลือหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการตั้งค่าหรือการปรับใช้องค์ประกอบเทคโนโลยีบนรายการของ Microsoft ให้เหมาะสมที่สุด การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาของเราจะให้คำแนะนำ ทิศทาง และข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการใช้ประโยชน์จากส่วนประกอบเทคโนโลยีของ Microsoft ซึ่งจะช่วยให้คุณหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดในการกำหนดค่าทั่วไป และปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนประกอบและบริการของคุณให้ดียิ่งขึ้น สิ่งสำคัญที่ควรทราบคือบริการให้คำปรึกษาของเราจะไม่ครอบคลุมถึงการออกแบบสถาปัตยกรรม การพัฒนาโซลูชัน หรือการปรับแต่งตามความต้องการ บริการนี้มีให้ผ่านทางอีเมล แชท หรือโทรศัพท์ พร้อมบทความฐานความรู้ที่เตรียมพร้อมไว้แล้ว โดยทีมงานจะให้บริการอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถตามสมควร | ✓ |
| <ul style="list-style-type: none"> การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา: บริการการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณแก้ไขปัญหาในรูปแบบเฉพาะ ข้อความแสดงข้อผิดพลาด หรือฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ได้ทำงานตามที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft ในการเข้าถึงบริการเหล่านี้ คุณจำเป็นต้องสร้างคำขอเหตุการณ์ คุณสามารถเริ่มทำเรื่องเหตุการณ์ได้ทางโทรศัพท์ หรือโดยการส่งคำขอผ่านเว็บ โปรดทราบว่าคำขอการสนับสนุนสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ครอบคลุมอยู่ในพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี จะได้รับการจัดการภายในพอร์ทัลออนไลน์ของ Microsoft Services และจะขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงที่ระบุไว้ในภาคผนวก A ความรุนแรงของเหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดระดับการตอบสนองภายใน Microsoft ระยะเวลาในการตอบสนองโดยประมาณและความรับผิดชอบของคุณ คุณต้องรับผิดชอบในการสรุปผลกระทบทางธุรกิจต่อองค์กรของคุณและ Microsoft จะกำหนดระดับความรุนแรงที่เหมาะสมในการปรึกษาหารือกับเรา คุณสามารถขอให้เปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงในระหว่างช่วงเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้หากผลกระทบทางธุรกิจต้องการเช่นนั้น การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาของเราจะให้คำแนะนำ ทิศทาง และข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการใช้ประโยชน์จากส่วนประกอบเทคโนโลยีของ Microsoft ซึ่งจะช่วยให้คุณหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดในการกำหนดค่าทั่วไป และปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนประกอบและบริการของคุณให้ดียิ่งขึ้น | ✓ |

| ประเภทของบริการเชิงรับ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <p>สิ่งสำคัญที่ควรทราบคือบริการให้คำปรึกษาของเราจะไม่ครอบคลุมถึงการออกแบบสถาปัตยกรรม การพัฒนาโซลูชัน หรือการปรับแต่งตามความต้องการ บริการนี้มีให้ผ่านทางอีเมล แชท หรือโทรศัพท์ พร้อมบทความความรู้ที่เตรียมพร้อมไว้แล้ว โดยทีมงานจะให้บริการอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถตามสมควร</p> <p>เราอาจทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ด้านเทคโนโลยีของบุคคลภายนอกเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกันของผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ขายหลายรายตามคำขอของคุณ อย่างไรก็ตาม คุณมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ดังกล่าว</p> <p>คำว่า 'การติดต่อกลับครั้งแรก' หมายถึงการติดต่อในครั้งแรกที่ไม่ใช่ผ่านระบบอัตโนมัติผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล</p> <p>คำจำกัดความของความรุนแรงและระยะเวลาในการตอบสนองเบื้องต้นของ Microsoft มีรายละเอียดในตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านล่าง</p> <p>*โปรดดูแผนภูมิประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์การสนับสนุนเชิงรับในภาคผนวก A สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> การจัดการการสนับสนุนเชิงรับ: <p>การจัดการการสนับสนุนเชิงรับของเราจะกำกับดูแลเหตุการณ์การสนับสนุนเพื่อให้เกิดความละเอียดที่ทันเวลาและการส่งมอบการสนับสนุนอย่างมีคุณภาพ บริการการจัดการความสำเร็จจะใช้สำหรับการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองของทุกคำร้องขอเพื่อการสนับสนุน</p> <p>โปรดดูตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านบน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ สำหรับมาตรฐานของเหตุการณ์ความรุนแรงระดับ B และ C บริการนี้จะมีให้ตามคำขอของลูกค้าไปยังทีมทรัพยากรของ Microsoft ซึ่งจะสามารถเพิ่มการอัปเดตให้ได้ตามที่ขอในช่วงเวลาทำการ สำหรับเหตุการณ์ความรุนแรงระดับ 1 และความรุนแรงระดับ A ขั้นตอนการยกระดับที่เพิ่มขึ้นจะดำเนินการโดยอัตโนมัติ หลังจากนั้น จะมีการมอบหมายให้ทีมทรัพยากรของ Microsoft จัดการกับปัญหา และรับผิดชอบในการตรวจสอบความคืบหน้าทางเทคนิคโดยให้ข้อมูลอัปเดตสถานะและแผนการดำเนินงานแก่คุณ</p> <p>สำหรับความครอบคลุมนอกช่วงเวลาทำการ คุณอาจจะขอชั่วโมงการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองเพิ่มเติมได้</p> | ✓ |
| <ul style="list-style-type: none"> การวิเคราะห์สาเหตุที่มา <p>หากคุณส่งคำขออย่างชัดเจนก่อนที่เหตุการณ์จะปิด เราจะดำเนินการวิเคราะห์โครงสร้างของสาเหตุที่เป็นไปได้ในทุกปัญหาด้านเทคนิคหรือชุดปัญหาที่เกี่ยวข้อง คุณจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น ไฟล์บันทึก การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่นๆ โปรดทราบว่า การวิเคราะห์สาเหตุที่มามีให้บริการเฉพาะกับเทคโนโลยีบางประเภทของ Microsoft เท่านั้น และอาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม</p> | + |
| <ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มการจัดการการสนับสนุนเชิงรับ: <p>คุณสามารถเลือกซื้อชั่วโมงเพิ่มเติมเพื่อรับการจัดการการสนับสนุนเชิงรับได้ ทีมทรัพยากรของเราจะดำเนินการจากระยะไกลและส่งมอบบริการในระหว่างเวลาทำการในเขตเวลาที่ตกลงกันไว้เป็นลายลักษณ์อักษร บริการนี้จะให้บริการในภาษาอังกฤษ</p> | + |

| ประเภทของบริการเชิงรับ | การวางแผน |
|--|-----------|
| <p>และอาจให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี โปรดทราบว่าบริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft</p> <p>✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้</p> | |

บริการการจัดการความสำเร็จ

ตารางที่ 10 – บริการการจัดการความสำเร็จ

| บริการการจัดการความสำเร็จ | การวางแผน |
|--|-----------|
| <p>• บริการการจัดการความสำเร็จ: บริการเหล่านี้จะรวมอยู่ในบริการสนับสนุนของคุณ เว้นแต่มีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี้หรือในใบสั่งงานของคุณ บริการการจัดการความสำเร็จจะดำเนินการผ่านทางดิจิทัลหรือโดยผู้จัดการบัญชีสำหรับลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้อาจปฏิบัติได้จากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ</p> <p>* โปรดดูภาคผนวก B เพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการการจัดการความสำเร็จและผลลัพธ์</p> <p>✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้</p> | ✓ |

2.4 โขลู่ชั้นต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น

นอกเหนือจากบริการที่ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานหรือเป็นบริการเสริมแล้ว คุณสามารถซื้อโขลู่ชั้นต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นที่เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ โขลู่ชั้นต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นจะมีให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และจะกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

ตารางที่ 11 – ประเภทของโขลู่ชั้นต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น

| บริการ | การวางแผน |
|--|-----------|
| <p>• วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด (EDE):</p> <p>บริการที่กำหนดได้เองของเราจะมอบการทำงานด้านเทคนิคในเชิงลึกที่ต่อเนื่องให้แก่ลูกค้าที่มีสถานการณ์ซับซ้อน</p> <p>ข้อเสนอนี้ได้รับการกำหนดขอบเขตให้สอดคล้องกับความต้องการและผลลัพธ์ของคุณ โดยการจัดหาวิศวกรที่ได้รับการกำหนดให้ทำหน้าที่สร้างองค์ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมหรือโขลู่ชั้นของคุณ และสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจของคุณ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการปรับปริมาณงานให้เหมาะสม การนำไปใช้ หรือความสามารถในการสนับสนุน คุณสามารถซื้อบริการ EDE เป็นข้อเสนอแบบกำหนดล่วงหน้า หรือเป็นช่วงเวลาของชั่วโมงแบบกำหนดได้เองที่สามารถใช้เพื่อนำเสนอขอบเขตของบริการเชิงรุกได้</p> <p>เมื่อสั่งซื้อแบบชั่วโมง ชั่วโมงของบริการ EDE จะถูกหักลบจากชั่วโมงทั้งหมดที่คุณได้ซื้อตามการใช้งานหรือมีการดำเนินการ ข้อเสนอ EDE ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจะถูกปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของคุณและช่วยให้คุณบรร</p> | + |

| บริการ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <p>ลูถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ ข้อเสนอเหล่านี้จะรวมถึงบริการเชิงรุกที่จำเป็นซึ่งกำหนดไว้ล่วงหน้าแบบในตัว</p> <p>บริการ EDE มุ่งเน้นไปยังขอบเขตต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ช่วยรักษาภูมิความรู้แบบฝังลึกของความต้องการทางธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตของคุณ และการกำหนดค่าของสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ○ บันทึกลงและมอบคำแนะนำในการใช้บริการการสนับสนุนซึ่งเกี่ยวข้องกับการส่งมอบ (เช่น การตรวจสอบความสามารถในการสนับสนุน การตรวจสอบสถานภาพ การประชุมเชิงปฏิบัติการ และโปรแกรมการประเมินความเสี่ยง) ○ ช่วยทำให้กิจกรรมการปรับใช้และการดำเนินการของคุณสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี Microsoft ในปัจจุบันและตามที่ได้วางแผนไว้ของคุณ ○ เพิ่มทักษะด้านเทคนิคและการปฏิบัติงานของบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคุณ ○ พัฒนาและปรับใช้กลยุทธ์เพื่อช่วยป้องกันเหตุการณ์ในอนาคตและเพิ่มความพร้อมในระบบของเทคโนโลยี Microsoft อื่นครอบคลุมของคุณ ○ ช่วยในการระบุสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และเพื่อให้คำแนะนำในการป้องกันไม่ให้เกิดการหยุดชะงักขึ้นอีกในเทคโนโลยีที่กำหนดไว้ของ Microsoft” <p>ทรัพยากรจะได้รับการจัดสรร จัดลำดับความสำคัญและทำการกำหนดบนพื้นฐานของข้อตกลงของสองฝ่ายในระหว่างการประชุมแรกเริ่มและจัดทำเป็นเอกสารไว้ให้โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนการส่งมอบบริการของคุณ 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 จะส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่คุณได้เลือกและระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ ○ บริการ EDE จะส่งมอบจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงไว้เป็นอื่นล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อการบริการในสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกเรียกเก็บค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม <p>• วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนดในเชิงรับ (REDE):</p> <p>วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนดในเชิงรับ (REDE) คือกรมีส่วนร่วมในทางเทคนิคเชิงลึกที่ดำเนินการต่อเนื่องมุ่งเน้นในเรื่องวิธีการสนับสนุน</p> | |

| บริการ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <p>ซึ่งรับที่มีการเร่งความเร็วมากขึ้น 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 ○ การทำงานร่วมกับแหล่งข้อมูลการจัดการการส่งมอบบริการและความสำเร็จของคุณและการจัดการการสนับสนุนในเชิงรับของคุณ รวมถึงทรัพยากรอื่นๆ ของ Microsoft ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมเหตุการณ์การสนับสนุนของคุณ เพื่อร่วมแก้ไขและวางแผนเหตุการณ์การสนับสนุนในเชิงรับให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันเหตุการณ์ในอนาคต <p>• บริการเชิงรับ</p> <p>วิศวกรของเราพัฒนาและดูแลองค์ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราในสภาพแวดล้อมของคุณ โดยนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ในกิจกรรมของคนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเหตุการณ์การสนับสนุน</p> <p>วิศวกรของเราจะมอบการสนับสนุนทางเทคนิคของ Microsoft ให้ พร้อมด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราภายในสภาพแวดล้อมของคุณ และยังมอบความชำนาญด้านการแก้ไขและแก้จุดบกพร่องขั้นสูง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก้ไขเหตุการณ์การสนับสนุนได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย เมื่อใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>วิศวกรของเราจะดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุที่มาของเหตุการณ์ที่มีผลกระทบสำคัญในทางธุรกิจ และให้คำแนะนำว่าอาจบรรเทาปัญหาที่คล้ายกันเหล่านี้ได้อย่างไรในอนาคต นอกจากนี้ วิศวกร REDE อาจมอบทรัพยากรทางเทคนิคเพิ่มเติมให้เมื่อจำเป็น</p> <p>• บริการเชิงรุก</p> <p>วิศวกรของเราจะบันทึกและมอบคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการการสนับสนุนเชิงรับกับคุณ (เช่น การตรวจสอบความสามารถในการสนับสนุน การตรวจสอบสถานภาพ การประชุมเชิงปฏิบัติการ และโปรแกรมการประเมินความเสี่ยง) เพื่อระบุหาโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงช่วงเวลาในการให้บริการและลดทอนการรบกวนการทำงานทางธุรกิจที่สำคัญ เมื่อคุณร้องขอ วิศวกร REDE อาจให้บริการเชิงรุกได้เมื่อมีการตกลงกัน"</p> <p>• ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ</p> <p>ในการรับบริการ REDE คุณต้องทำและรักษาข้อตกลงสำหรับ Unified Support หากข้อตกลงในการให้บริการ Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ REDE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน วิศวกร REDE</p> | |

| บริการ | การวางแผน |
|--|-----------|
| <p>จะได้รับการมอบหมายเพิ่มเติมจากทรัพยากรการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคของ Microsoft ที่รับผิดชอบในการแก้ไขเหตุการณ์ด้านการสนับสนุน</p> <p>บริการ REDE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) โดยจะส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนด ซึ่งมีการซื้อบริการดังกล่าวตั้งที่ระบุไว้ในคำสั่งงานของคุณ บริการ REDE จะส่งมอบจากทางไกล</p> <p>เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงไว้เป็นอื่นล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อตกลงร่วมกันแล้วว่าจะรับบริการในสถานที่ซึ่งไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกรเรียกเก็บค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม</p> <p>โปรดทราบว่าบริการ REDE ไม่ได้เปลี่ยนแปลงแก้ไขระยะเวลาในการตอบสนองเหตุการณ์ด้านการสนับสนุนในเชิงรับที่บริการสนับสนุนอื่นๆ ของ Microsoft เสนอให้และคุณมีสิทธิ์ได้รับมาแต่เดิม</p> <ul style="list-style-type: none"> ความรับผิดชอบของคุณ <p>ในการเพิ่มประโยชน์ในการใช้บริการ REDE ให้แก่คุณ คุณต้องปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของคุณดังนี้</p> <p>การไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบเหล่านี้อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ หรืออาจทำให้เราไม่สามารถให้บริการแก่คุณได้</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดเตรียมการปฐมนิเทศ การฝึกอบรม เอกสารกำกับ และการสื่อสารอื่นๆ ที่จำเป็นให้แก่วิศวกร REDE เพื่อช่วยให้มีความรู้ความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราในสภาพแวดล้อมของคุณ ส่งคำร้องขอเหตุการณ์ด้านการสนับสนุนและมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับเราในการวินิจฉัยและแก้ไขเหตุการณ์ด้านการสนับสนุน ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบในสภาพแวดล้อมของคุณ ให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาเมื่อเราร้องขอ (เช่น ไฟล์การแก้จุดบกพร่องและบันทึกการติดตาม) | |
| <ul style="list-style-type: none"> Unified Enhanced Response: <p>Unified Enhanced Response (UER) ให้การสนับสนุนเชิงรับที่รวดเร็วสำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft และบริการระบบคลาวด์ของลูกค้า ด้วยการกำหนดเส้นทางที่เร็วขึ้นสำหรับเหตุการณ์ในสถานการณ์วิกฤตทั้งหมด ('จุดวิกฤต') Microsoft</p> <p>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 ค่าขอการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าจะได้รับการส่งโดยอัตโนมัติไปพร้อมกับเวลาการตอบสนองที่ขยายเพิ่มเติม</p> | + |

| บริการ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <p>และจะมีมอบหมายทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงให้เข้าไปดูแลคุณโดยอัตโนมัติเพื่อรับผิดชอบการจัดการเหตุการณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> การจัดการเหตุการณ์ขั้นสูง: <p>บริการการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงจะพร้อมให้บริการตลอดทุกวันและเวลาสำหรับคำขอการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาในความรุนแรงระดับ 1 หรือความรุนแรงระดับ A ลูกค้าจะได้รับการกำหนดให้ได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มทรัพยากรที่มีความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายทางธุรกิจและสภาพแวดล้อมของลูกค้า</p> <p>ทรัพยากรเหล่านี้จะได้รับการมอบหมายเพิ่มเติมจากทรัพยากรการแก้ปัญหาทางเทคนิค และจะมีหน้าที่กำกับควบคุมเหตุการณ์เพื่อสนับสนุนสถานการณ์วิกฤติทั้งหมดเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการแก้ปัญหาได้ทันเวลาที่และสามารถส่งมอบการสนับสนุนที่มีคุณภาพสูงให้ลูกค้า</p> <p>สามารถติดต่อทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลลูกค้าผ่านทางอีเมลได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน</p> <p>และทีมงานจะตรวจสอบให้แน่ใจว่าจะมีความคืบหน้าทางเทคนิคอย่างต่อเนื่อง โดยการอัปเดตสถานะและการแจ้งเรื่องให้ลูกค้าทราบ รวมถึงแผนการดำเนินการ</p> <p>สำหรับเหตุการณ์ระดับความรุนแรง 1 สมาชิกของทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงจะแจ้งผลการตรวจสอบเหตุการณ์ให้กับลูกค้า ผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้า และสมาชิกคนอื่นๆ ในทีมบัญชีของลูกค้า</p> <p>พร้อมด้วยเป้าหมายในการเสริมสร้างธุรกิจของลูกค้าให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น และป้องกันกรณีสัญญาณขาดหายและปัญหาอื่นๆ ในอนาคต ในระหว่างการประชุมสมาชิกในทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงจะให้ภาพรวมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ รวมถึงความสำเร็จและประเด็นที่ต้องปรับปรุง</p> <p>โดยจะทำงานร่วมกับผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้า (CSAM) ของลูกค้าเกี่ยวกับคำแนะนำในการแก้ไข เพื่อลดกรณีปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และเสริมสร้างเสถียรภาพและความยืดหยุ่นของโซลูชันของลูกค้าด้วยวิธีการในเชิงรุก</p> <p>การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มา (RCA) มีให้บริการกับเทคโนโลยีบางประเภทของ Microsoft เท่านั้น แต่อาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม RCA ไม่ได้รวมอยู่ใน Unified Enhanced Response แต่ร้องขอได้จาก CSAM 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> | |

| บริการ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <p>โปรดทราบว่าทรัพยากรเหล่านี้จะทำงานจากระยะไกล บริการการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงให้บริการในภาษาอังกฤษ จีน และญี่ปุ่น บริการการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงไม่มีให้บริการในภูมิภาคที่จำกัด บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีสัญชาติที่กำหนดหรือพร้อมปฏิบัติงานเพื่อที่จะให้บริการนี้ได้ในพื้นที่</p> <p>บริการเชิงรับของ UER ช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของลูกค้าและโดยปกติแล้วจะเป็นลักษณะการใช้บริการเมื่อมีความต้องการจะมีการรวบรวมบริการเชิงรับไว้ตามความจำเป็นในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของ Microsoft และบริการออนไลน์ในปัจจุบันอยู่แล้ว เว้นเสียแต่จะมีการระบุไว้ในใบสั่งงานของลูกค้า การสนับสนุนเชิงรับทั้งหมดจะได้รับการส่งมอบจากระยะไกล</p> <p>นอกเหนือจากบริการเชิงรับตามความจำเป็นแล้ว จำนวนชั่วโมงที่ใช้สำหรับ "การจัดการการสนับสนุนเชิงรับ" และ "การจัดการการส่งมอบบริการ" ได้รวมไว้แล้วเพื่อให้เห็นการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงและ CSAM ของคุณใช้ในกิจกรรมการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้ การประชุมรายไตรมาสกับสมาชิกทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูง และการตรวจสอบหลังเหตุการณ์ความรุนแรงระดับ 1 หากคุณเลือกที่จะซื้อชั่วโมงเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่มีอยู่ ก็สามารถขอให้มีการจัดประชุมเพิ่มเติมหรือบ่อยครั้งขึ้นได้ โดยต้องระบุไว้ในข้อตกลงล่วงหน้ากับ Microsoft เมื่อบุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อม โดยจะได้รับบริการการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองและการจัดการการส่งมอบบริการเพิ่มเติม ซึ่งจะมีทีมการจัดการเหตุการณ์ขั้นสูงของลูกค้าและผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าคอยรับผิดชอบดูแล จำเป็นต้องซื้อ UER สำหรับที่ตั้งของประเทศผู้ให้บริการหลักเท่านั้น หากลูกค้ามีข้อตกลง Unified ในหลายประเทศ ในฐานะโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นแบบเชิงรุก บริการ UER ทั้งหมดอาจได้รับจากส่งมอบจากระยะไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่อื่นและที่รวมถึงผู้ให้บริการหลัก ชั่วโมงการจัดการการส่งมอบบริการและความสำเร็จที่รวมอยู่จะได้รับการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลักและได้รับการจัดการโดยผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของผู้ให้บริการหลัก</p> <p>* โปรดดูแผนภูมิประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์ Unified Enhanced Response ในภาคผนวก A สำหรับข้อมูล</p> | |
| <p>• การตอบสนองอย่างรวดเร็ว:</p> <p>การตอบสนองอย่างรวดเร็วจะช่วยให้การสนับสนุนเชิงรับที่รวดเร็วสำหรับคอมพิวเตอร์ Microsoft Azure ของลูกค้ารวดเร็วขึ้น โดยการกำหนดเส้นทางเหตุการณ์การสนับสนุนให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและสร้างการมีส่วนร่วมกับทีมปฏิบัติการให้บริการระบบคลาวด์ตามที่จำเป็น ในการรับบริการการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับคอมพิวเตอร์ของ Microsoft Azure ลูกค้าต้องทำการส่งเหตุการณ์ผ่านพอร์ทัลบริการของระบบคลาวด์ที่เหมาะสม ค่าขอการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของลูกค้าจะส่งตรงไปยังทีมงานวิศวกรสนับสนุนการตอบสนองอย่างรวดเร็วที่มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการระบบคลาวด์ ถึงแม้เหตุการณ์ต้องใช้ทรัพยากรจากผู้เชี่ยวชาญการสนับสนุนผลิตภัณฑ์มาตรฐานเพื่อแก้ไขปัญหา</p> | + |

| บริการ | การวางแผน |
|--|-----------|
| <p>แต่ทีมตอบสนองเร่งด่วนจะยังมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทุกวันและเวลาตลอดทั้งปี</p> <p>โปรดดูตารางด้านล่างสำหรับระยะเวลาในการตอบสนองต่อการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาคอมโพเนนต์ของ Azure ของลูกค้า เวลาเหล่านี้จะแทนที่เวลาในการตอบสนองใดๆ ของการสนับสนุนตามแพ็คเกจพื้นฐานที่คาดหวังไว้ การตอบสนองอย่างเร่งด่วนไม่ครอบคลุม Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base สำหรับ M365 หรือ Microsoft Mesh</p> <p>การซื้อการตอบสนองอย่างรวดเร็วขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร</p> <p>โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของลูกค้าสำหรับรายละเอียดความพร้อมให้บริการ</p> <p>*โปรดดูแผนภูมิประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์การตอบสนองอย่างรวดเร็วในภาคผนวก A สำหรับข้อมูล</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> <p>Microsoft Azure Event Management (AEM)</p> <p>Microsoft Azure Event Management (AEM) ให้บริการสนับสนุนขั้นสูงแก่ลูกค้าในระหว่างเหตุการณ์ทางธุรกิจสำคัญที่วางแผนไว้ ทีม AEM ให้การสนับสนุนเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อให้แน่ใจว่าเหตุการณ์ของคุณจะดำเนินไปอย่างราบรื่น</p> <p>ในฐานะส่วนหนึ่งของกิจกรรมก่อนเหตุการณ์ AEM จะประเมินและทำความเข้าใจกับโซลูชันของคุณ ระบุถึงปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร และดำเนินการตรวจสอบสมรรถนะและความยืดหยุ่นของแพลตฟอร์ม Azure AEM จะประเมินโซลูชันของลูกค้าในระหว่างช่วงเวลาการประเมินก่อนเหตุการณ์ และสื่อสารถึงความเสี่ยงที่ระบุพบโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้ลูกค้าทราบ ในระหว่างช่วงเวลาคุ้มครองกิจกรรม ทีม AEM จะพร้อมให้การสนับสนุนตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน</p> <p>เราพิจารณาเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญในขอบเขตว่าเป็นจุดในเวลา เป็นกิจกรรมที่ลูกค้าคาดหวังซึ่งมีความเสี่ยงหรือส่งผลกระทบต่อลูกค้าอย่างมาก เหตุการณ์ดังกล่าวจึงต้องมีความพร้อมในการให้บริการและมีประสิทธิภาพในการให้บริการระดับสูง ตัวอย่างของเหตุการณ์ดังกล่าวได้แก่ ปริมาณที่สูงของโซลูชันเดิมที่คาดการณ์ได้ การใช้คุณลักษณะใหม่กับโซลูชัน Azure เดิม การใช้โซลูชันใหม่กับ Azure และการโยกย้ายบริการจากในสถานที่หรือจากผู้ให้บริการระบบคลาวด์รายอื่นๆ ไปเป็น Azure</p> <p>AEM สนับสนุนเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญของลูกค้าที่ใช้บริการ Microsoft Azure หลัก โซลูชัน Azure มีนิยามว่าเป็นชุดของการสมัครใช้บริการ Azure ที่มีรูปแบบการกำหนดค่าที่สอดคล้องกันและการพึ่งพาบริการโดยตรง ซึ่งทั้งหมดนี้จะนำไปเพื่อบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจเดียว แต่ละเหตุการณ์จะครอบคลุมโซลูชัน Azure ของลูกค้าหนึ่งราย โดยจะมีการกำหนดขอบเขตโซลูชัน Azure ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ หากเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญของลูกค้ามีโซลูชัน Azure มากกว่าหนึ่งโซลูชัน อาจจำเป็นต้องซื้อเหตุการณ์เพิ่มเติม AEM ขอสงวนสิทธิ์ในการประเมินความซับซ้อนและปริมาณของปริมาณงานที่ประกอบขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีการปรับวิธีการสนับสนุนและการประเมินให้เหมาะสม</p> | + |

| บริการ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <p>เหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญอาจได้รับความคุ้มครองเหตุการณ์สูงสุดห้า (5) วันติดต่อกันตามปฏิทิน หากความต้องการที่คาดการณ์ไว้ใช้เวลานานเกินกว่าห้า (5) วันตามปฏิทินติดต่อกัน</p> <p>ลูกค้าอาจเลือกซื้อเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญได้มากเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่องติดต่อกัน และครอบคลุมตลอดระยะเวลาของเหตุการณ์</p> <p>Azure Event Management (AEM) จะขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร การสนับสนุนจะไม่ได้รับการส่งมอบ ยกเว้นในเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าและมีการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 6 วันตามปฏิทินก่อนเริ่มเหตุการณ์ เว้นแต่ Microsoft จะยินยอม Microsoft อาจลดขอบเขตการประเมินก่อนเหตุการณ์ตามดุลยพินิจของบริษัท หากเลือกที่จะยอมรับเหตุการณ์ที่มีการแจ้งน้อยกว่า AEM จะถูกยกเลิกหากลูกค้าไม่สามารถมอบทรัพยากรหรือให้การตอบสนองที่เพียงพอตลอดการส่งมอบบริการ AEM</p> <p>โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของคุณสำหรับรายละเอียดความพร้อมให้บริการ</p> <p>เฉพาะลูกค้าที่มีโซลูชันใน Azure Public Cloud เท่านั้นที่จะใช้บริการ AEM ได้ AEM จะไม่มีให้บริการแก่ลูกค้าที่มี Azure Government หรือใช้งานในสภาพแวดล้อมระบบคลาวด์ของภาครัฐ การสนับสนุนของ AEM ไม่สามารถตอบสนองข้อกำหนดการเข้าถึงแบบจำกัดที่เป็นการเฉพาะใดๆ เพื่อให้บริการแก่พลเมืองหรือผู้ที่อาศัยอยู่ในประเทศที่สนับสนุน Citizen Alliance เท่านั้นได้ การให้บริการ AEM จะเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น และไม่มีบริการการสนับสนุนในภาษาท้องถิ่น</p> <p>* โปรดดูแผนภูมิประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์ Azure Event Management ในภาคผนวก A สำหรับข้อมูล</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>มอบบริการสนับสนุนขั้นสูงสำหรับปริมาณงานหลักของผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าใช้ Microsoft Office 365 บริการนี้รวมถึงสิทธิพิเศษในการเข้าถึงทีมวิศวกร Office 365</p> <p>บริการจะพร้อมดำเนินการสำหรับผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าตามรายชื่อโดยมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม และได้รับการกำหนดไว้ในเอกสารประกอบที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของลูกค้า</p> | + |
| <ul style="list-style-type: none"> การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา: <p>การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาจะให้การสนับสนุนแบบเชิงรุกที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยระบบคลาวด์และความรู้ทางเทคนิคตลอดทั้งวงจรชีวิตในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับนักพัฒนาที่กำลังสร้าง</p> <p>นำไปใช้งานและสนับสนุนแอปพลิเคชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft</p> <p>บริการนี้ให้การสนับสนุนที่ครอบคลุม ช่วยให้ลูกค้าเร่งสร้างนวัตกรรมดิจิทัล การนำระบบคลาวด์ไปใช้ และความพร้อมของนักพัฒนา</p> <p>คำแนะนำที่ไว้จะช่วยเร่งความเร็วให้นักพัฒนาและปรับประสิทธิภาพของแนวทางปฏิบัติ DevSecOps ด้วยเครื่องมือและเทคนิคล่าสุด</p> <p>ปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจ และสนับสนุนทีมนักพัฒนาตลอดเส้นทางการนำระบบคลาวด์ไปใช้ โดยมีแผนความสำเร็จที่ครอบคลุม</p> <p>การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาจะมีให้บริการโดยเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม</p> | +1 |

| บริการ | การวางแผน |
|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: ให้สิทธิพิเศษในการเข้าถึงทีมสนับสนุน GitHub ที่ดูแลเฉพาะลูกค้าและวิศวกร GitHub Customer Reliability Engineer (CRE) ที่ระบุชื่อชัดเจนแก่ลูกค้า นอกจากนี้ บริการนี้ยังรวมถึงการตรวจสอบรายไตรมาสที่ให้คำแนะนำเชิงรุก โดยอิงจากการตรวจสอบสถานะภาพและการวิเคราะห์ทีมงานด้วย | + |
| <ul style="list-style-type: none"> การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ: ให้การสนับสนุนในระดับที่สูงขึ้นสำหรับชุดผลิตภัณฑ์ Microsoft และ Online Service ที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโซลูชันของภารกิจที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ บริการนี้จะมอบโปรแกรมแบบกำหนดเองของบริการการสนับสนุนซึ่งสามารถใช้งานได้โดยมีค่าบริการเสริมและได้กำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ ในการสนับสนุนบริการ SfMC คุณต้องมีข้อตกลงในการให้บริการ Unified Support ในปัจจุบันอยู่ หากข้อตกลงในการให้บริการ Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ SfMC ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน | + |
| <ul style="list-style-type: none"> Azure Engineering Direct (AED): ภาพรวมและขอบเขตความครอบคลุม Azure Engineering Direct (AED) ให้บริการสนับสนุนขั้นสูงสำหรับสภาพแวดล้อมการผลิตงานใน Microsoft Azure ของลูกค้าซึ่งรวมถึงสิทธิ์การเข้าถึงทีมงานวิศวกรของ Azure Services ได้โดยตรงก่อนใคร เป้าหมายของ AED คือการเร่งระยะเวลาสู่การสร้างคุณค่าให้ลูกค้า สำหรับบริการ Azure ที่ลงทะเบียนไว้ผ่านชุดทักษะหลักเชิงเทคนิคที่แข็งแกร่ง ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้า และความสามารถในการทำงานร่วมกับองค์กรวิศวกรรมหลัก Azure ของทีมงาน AED คุณสมบัติเหล่านี้ช่วยให้ AED สนับสนุนลูกค้าภายในงานด้านวิศวกรรม และมอบประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจในเชิงเทคนิคได้มากขึ้น บริการสนับสนุนขั้นสูงนี้จะพร้อมให้ใช้ได้สำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft Azure ของลูกค้าที่ได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้อง มีการวางจำหน่าย และเข้าถึงได้โดยบุคคลทั่วไป รวมถึงการสมัครใช้บริการ Cloud ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก A ของใบสั่งงาน และเป็นการซื้อโดยลูกค้าหรือบริษัทในเครือของลูกค้า: i) ภายใต้การสมัครขอใบอนุญาตและการทำข้อตกลง ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก A และ ii) ระหว่างระยะเวลาของใบสั่งงานนี้ ผลิตภัณฑ์และการสมัครดังกล่าวไม่รวมถึงการซื้อโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งซึ่งไม่ใช่บริษัทในเครือของลูกค้า ณ วันที่เริ่มให้การสนับสนุน ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้ว" ค่าธรรมเนียม Microsoft Unified สำหรับบริการสนับสนุนขั้นสูงนี้จะคิดตามโครงสร้างอัตราระดับของเรา พร้อมด้วยยอดรวมทั้งหมดที่จ่ายในแต่ละปีสำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft Azure ที่มีใบอนุญาตอย่างถูกต้อง มีการวางจำหน่าย และให้บริการโดยทั่วไปที่ลูกค้าใช้ รวมถึงการสมัครใช้บริการ Cloud ของ Azure ดังที่ระบุไว้ในภาคผนวก A ของใบสั่งงานนี้ (รวมเรียกว่า "ยอดใช้จ่ายผลิตภัณฑ์ที่มีการประเมิน") เพื่อคำนวณค่าธรรมเนียม Microsoft Unified Azure Engineering Direct ที่ลูกค้าต้องจ่ายให้สำหรับช่วงเวลาที่ให้การสนับสนุนตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงานของลูกค้า | + |

| บริการ | การวางแผน |
|--|-----------|
| <p>หากยอดใช้จ่ายผลิตภัณฑ์ที่มีการประเมินของลูกค้า ณ ตอนที่ทำสัญญาเทียบเท่ากับหรือสูงกว่า \$60,000,000 (หกสิบล้านดอลลาร์) หรือหากลูกค้าเลือกชำระราคาพื้นตามด้วยคุณลักษณะที่มีการขยายตามรายละเอียดในใบสั่งงาน</p> <p>ลูกค้าจะมีสิทธิ์ตลอดระยะเวลาเต็มของสัญญาที่จะได้ใช้คุณลักษณะทั้งหมดที่ระบุไว้ในส่วน "คุณลักษณะที่ให้บริการสำหรับลูกค้า AED ทุกราย" และ "คุณลักษณะที่มีการขยาย" ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ลูกค้าคุณลักษณะที่มีการขยาย" ลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ทั้งหมดจะมีสิทธิ์ใช้เฉพาะคุณลักษณะที่ระบุอยู่ในส่วน "คุณลักษณะที่ให้บริการสำหรับลูกค้า AED ทุกราย" เท่านั้น</p> <p>การให้ข้อมูลเบื้องต้นและผลิตภัณฑ์ในขอบเขต</p> <p>AED จะทำงานร่วมกับลูกค้าตลอดช่วงหกสิบ (60) วันแรกของใบสั่งงาน เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้า กิจกรรมในช่วงหกสิบวันแรกจะจำกัดอยู่ที่การให้ข้อมูลเบื้องต้นและการเรียนรู้เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการทางธุรกิจและเทคนิคของลูกค้า สำหรับทีมงาน AED ในการสร้างองค์ความรู้ดังกล่าวเกี่ยวกับเป้าหมาย ธุรกิจ โครงการ และสภาพแวดล้อมของลูกค้า ลูกค้าต้องส่งมอบเอกสารให้ตามที่ร้องขอ และเข้าร่วมในกิจกรรมการให้ข้อมูลเบื้องต้นระหว่างหกสิบ (60) วันแรกของระยะเวลาตามสัญญา</p> <p>เทคโนโลยีที่อยู่นอกขอบเขตของบริการสนับสนุนขั้นสูงนี้ จะรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแค่ US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services หรือ Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base สำหรับ M365, Microsoft Mesh หรือ Universal Print</p> <p>สถานการณ์เชิงรับ</p> <p>สำหรับสถานการณ์ที่ต้องมีการตอบกลับ ควรส่งคำขอผ่านบริการสนับสนุนกรณี Problem Resolution Support ("PRS") ตามที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างถึงในใบสั่งงานของลูกค้า โปรดทราบว่าเวลาในการตอบสนองจะเป็นไปตามมาตรฐานกรณีสนับสนุนจะถูกจำแนกระดับความเร่งด่วนไปให้ทีมเฉพาะทางเพื่อให้การสนับสนุนเพิ่มเติม หากจำเป็น</p> <p>AED ใช้คำนิยามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ การคาดประมาณระยะเวลาตอบสนองแรกเริ่ม และข้อกำหนดการส่งเรื่องตามรายละเอียดในใบสั่งงานของลูกค้า การตอบสนองแรกเริ่มต่อเหตุการณ์ที่เกิดกับ Azure จะดำเนินการโดยวิศวกรสนับสนุนการ Azure Rapid Response ตามที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างถึงในใบสั่งงานของลูกค้า</p> <p>วิศวกรสนับสนุนเหล่านี้จะประเมินและกำหนดว่าต้องใช้ทรัพยากรทางเทคนิคเพิ่มเติมหรือไม่ เพื่อแก้ไขเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้าเท่านั้น และหากจำเป็น จะส่งเรื่องไปยัง AED และขอให้ทีมวิศวกรบริการที่เหมาะสมภายในกลุ่มผลิตภัณฑ์เข้ามาช่วยเหลือเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุการณ์ได้ทันทีทันใด</p> <p>คุณลักษณะที่ให้บริการสำหรับลูกค้า AED ทุกราย:</p> | |

| บริการ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <p>อินเตอร์เฟซงานวิศวกรรมโดยตรง: เป้าหมายของบริการเหล่านี้คือการช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการของลูกค้าที่เร่งรีบด้วยการดำเนินงานด้านวิศวกรรมเพื่อจัดลำดับความสำคัญของการซ่อมแซมและเร่งการปรับใช้</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ การสนับสนุนใน Azure Engineering AED จะขอให้ทีมปฏิบัติการระบบคลาวด์ของลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อขับเคลื่อนผลลัพธ์ในเชิงบวกของโครงการภายในการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบีย่นแล้ว โดยอาศัยพื้นฐานของความเข้าใจในฟุตพริ้นต์ที่มีบน Azure เพื่อปลดการปิดกั้นลูกค้าและผลักดันให้การโยกย้ายระบบทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ○ การจัดการภาวะวิกฤติที่ดำเนินการโดยทีมวิศวกรรม หากวิศวกรสนับสนุนของ Azure Rapid Response ได้แจ้งเหตุการณ์ไปยัง AED แล้ว ทาง AED จะทำงานร่วมกับทีมบริการของ Azure เพื่อให้มีการนำผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเข้ามาช่วยเหลือได้เร็วยิ่งขึ้น และมีกรสื่อสารและการจัดการภาวะวิกฤติที่เป็นปัจจุบัน และพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดทุกวันและเวลาเพื่อให้สามารถบรรเทาความเสี่ยงได้เร็วยิ่งขึ้น ทีมวิศวกรสนับสนุนของ Azure Rapid Response สามารถส่งเรื่องไปยัง AED ที่อยู่ภายในขอบเขตของข้อตกลง Azure Rapid Response ○ กำกับควบคุมการจัดการปัญหา AED จะทำงานร่วมกับลูกค้าและทีมบริการของ Azure เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์วิกฤติซ้ำอีกสำหรับลูกค้า ผ่านการใช้รายการซ่อมแซมตามเป้าหมายที่ช่วยพัฒนาปรับปรุงความสามารถในการฟื้นตัวของโครงสร้างพื้นฐานของลูกค้า และความเสถียรของแพลตฟอร์ม Azure โดยมีเป้าหมายเป็นประสบการณ์แบบวงปิด AED จะให้บริการวิเคราะห์ต้นเหตุ (RCA) ตามที่อธิบายไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างอิงในใบสั่งงานของลูกค้า เมื่อมีการร้องขออย่างชัดเจนล่วงหน้าเจ็ด (7) วันตามปฏิทินหลังจากที่ปิดเหตุการณ์ AED จะทำการวิเคราะห์เชิงโครงสร้างสำหรับสาเหตุที่อาจเป็นไปได้ของเหตุการณ์นั้นๆ หรือชุดปัญหาที่เกี่ยวข้องที่จำกัดอยู่เฉพาะผลิตภัณฑ์ของลูกค้าและการสมัครใช้บริการคลาวด์ที่ไม่ได้กระทบต่อลูกค้ารายอื่นๆ ลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น ไฟล์บันทึก การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่นๆ RCA จะใช้ได้เฉพาะเมื่อมีการร้องขอผ่านวิศวกร AED ของลูกค้าเท่านั้น สำหรับเหตุการณ์ที่ส่งผลการผลิต การให้บริการ RCA จะดำเนินการภายในสิบ (10) วันทำการหลังจากที่ร้องขอหรือมีการบรรเทาเหตุการณ์ ขึ้นอยู่กับว่าเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นทีหลัง <p>การเร่งผลลัพธ์ทางธุรกิจ: กิจกรรมเหล่านี้ช่วยขับเคลื่อนวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของลูกค้าทั่วทั้งระบบนิเวศของ Azure เพื่อช่วยให้การเร่งการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า ด้วยเป้าหมายในการเพิ่มผลตอบแทนการลงทุน (ROI)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ การจัดส่งแผนการพัฒนาปรับปรุงบริการในเชิงรุก AED จะทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อช่วยลูกค้ารับมือกับความท้าทายในปัจจุบันผ่านการวิเคราะห์แนวโน้มที่เกิดขึ้นใหม่ร่วมกับทีมบริการจาก Azure การวิเคราะห์นี้สามารถมุ่งเน้นได้หลายด้าน รวมถึงความยืดหยุ่นในโซลูชันของลูกค้า ความปลอดภัย ประสิทธิภาพการทำงาน | |

| บริการ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <p>หรือการปรับต้นทุนให้เหมาะสม และอาจนำไปสู่คำแนะนำเพื่อให้ลูกค้านำไปใช้ และยังสามารถรวมถึงกิจกรรมต่างๆ เช่น การซ่อมรับมือกับเหตุการณ์ การบรรเทาโครงสร้างพื้นฐานที่มีความเสี่ยง และการสนับสนุนการทดสอบก่อนการผลิตตามความเหมาะสม ซึ่งจะเป็นจุดมุ่งเน้นของการวิเคราะห์ ลูกค้าสามารถร้องขอแผนพัฒนาปรับปรุงบริการ (SIP) ได้ไม่เกินสองแผนในรอบสิบสองเดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>การสนับสนุนสำหรับโครงการสำคัญของลูกค้า AED</u> จะทำงานร่วมกับตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับลูกค้าอื่นๆ ใน Microsoft และทีมวิศวกรของ Azure เพื่อเร่งการสร้างคุณค่าให้การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วทั้งหมด และตรวจสอบให้แน่ใจว่าโครงการสำคัญของลูกค้าได้รับการเริ่มเปิดตัวตามแผนที่วางไว้ โดยการพยายามลดระยะเวลาในการนำเอาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่เหมาะสมของ Azure เข้ามามีส่วนร่วม การลดสิ่งบดบังในทางวิศวกรรมที่อาจเกิดขึ้น และการลดระยะเวลาในการบรรเทาปัญหาของเหตุการณ์ที่มีการแจ้งเหตุ ○ <u>ผลักดันข้อมูลเชิงลึกที่นำไปปฏิบัติได้และพัฒนาความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและความชำนาญให้ลึกซึ้งมากขึ้นในทีมการส่งมอบของ Azure</u> ในการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วทั้งหมด AED จะให้ความรู้แก่ทีมส่งมอบบริการของ Azure เกี่ยวกับความต้องการในทางธุรกิจและเทคนิคของลูกค้า เพื่อช่วยสร้างประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีเป้าหมายคือการตอบสนองต่อข้อกำหนดในทางธุรกิจของพวกเขา การขับเคลื่อนให้มีการบรรเทาเหตุการณ์ได้เร็วยิ่งขึ้น และการพัฒนาปรับปรุงประสบการณ์ด้านการสนับสนุนโดยรวมของ Azure ○ <u>ข้อมูลการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า Microsoft</u> มอบโอกาสให้ผ่านช่องทางการสื่อสารหลายรูปแบบ ซึ่งองค์กรของลูกค้าสามารถใช้เพื่อส่งข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะและบริการของ Azure ข้อมูลที่ได้รับมานี้จะถูกนำเสนอต่อหัวหน้าฝ่ายบริการภายใน Microsoft โดยตรง ทีมดูแลประสบการณ์ลูกค้า (CXP) ของ Azure จะประสานงานกับโอกาสต่างๆ เพื่อมอบข้อมูลให้ หลังจากการเริ่มให้บริการของ AED ทีม CXP จะพูดคุยกับองค์กรของลูกค้าผ่านผู้จัดการบัญชีที่ดูแลความสำเร็จของลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย เพื่อกำหนดช่องทางสื่อสาร <p>คุณลักษณะเพิ่มเติม: คุณลักษณะเหล่านี้จะจำกัดให้เฉพาะลูกค้าคุณลักษณะที่มีการขยายตามค่านิยามข้างต้น เฉพาะลูกค้าที่ตรงตามคำจำกัดความนี้และตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของลูกค้าเท่านั้น ที่จะมีสิทธิ์ได้รับคุณลักษณะเหล่านี้เช่นกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>การตรวจสอบแพลตฟอร์ม:</u> AED จะใช้ความรู้ที่มีเกี่ยวกับฟุตพริ้นต์ในด้าน Azure ของลูกค้าและการวัดและส่งข้อมูลทางไกลภายในจากบริการของ Azure กว่า 20 จุด เพื่อกำหนดค่าการตรวจติดตามพร้อมเกณฑ์เริ่มต้นที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งจะสัมพันธ์กับสมรรถนะ ประสิทธิภาพการทำงาน (เช่น เวลาแฝง) | |

| บริการ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <p>ความสามารถในการเชื่อมต่อ (เช่น ข้อผิดพลาดของการอนุญาต) หรือความพร้อมใช้งาน บริการ Azure บางอย่างอาจเป็นข้อบกพร่อง ลูกค้าสามารถขอรายชื่อบริการที่ครอบคลุมได้จากผู้จัดการบัญชีที่ดูแลความสำเร็จของลูกค้า (CSAM) ของตนเองหรือที่ AED</p> <p>ระหว่างการทำความรู้เบื้องต้น AED จะรับผิดชอบ (7) mutually agreed upon 'สถานการณ์การตรวจควบคุม' ที่ตกลงร่วมกันไม่เกินเจ็ด (7) รายการ ซึ่งจะมีระบุไว้เป็นชุดของทรัพยากร Azure</p> <p>ที่ผลักดันการดำเนินการที่เฉพาะเจาะจง การตรวจควบคุมและการกำหนดเกณฑ์เริ่มต้นจะใช้ความสามารถในการวัดและส่งข้อมูลจากทางไกลที่จะเป็นความลับของ Microsoft Azure และจะไม่มีที่แบ่งปันหรือเปิดเผยให้ลูกค้าทราบ</p> <p>สถานการณ์เหล่านี้จะได้รับการกำหนดระหว่างช่วงให้ข้อมูลเบื้องต้นหกสัปดาห์ของ AED</p> <p>ลูกค้าต้องเข้าร่วมในกระบวนการกำหนดเพิ่มเติมและต้องมอบเอกสารข้อมูลทั้งหมดที่มีการร้องขอ การตรวจควบคุมจะพร้อมให้ทดสอบภายใน 30 วันหลังจากสิ้นสุดช่วงเวลาการให้ข้อมูลเบื้องต้น</p> <p>เมื่อการทดสอบการตรวจควบคุมเสร็จสิ้นและ Microsoft แจ้งลูกค้าว่าการตรวจควบคุมเริ่มดำเนินการแล้ว AED จะให้บริการที่ครอบคลุมตลอดทุกวันและเวลาในการตอบสนองและคัดแยกการตรวจควบคุมใดๆ ที่มีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยอาศัยเกณฑ์เริ่มต้นที่ Microsoft กำหนดไว้ผ่านคุณลักษณะ 'การจัดการภาวะวิกฤติโดยทีมวิศวกรรม' ตามที่ระบุไว้ข้างต้น</p> <p>หากลูกค้ายังไม่ได้สร้างกรณีสนับสนุนโดยใช้บริการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหา ("PRS") ตามที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างถึงในใบสั่งงานของลูกค้าสำหรับประเด็นที่ระบุพบ ทีม AED จะร้องขอให้ลูกค้าสร้างกรณีสนับสนุนเพื่อช่วยให้สามารถดำเนินการบรรเทาแก้ไขได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>การจัดการปัญหาสัญญาณขาดหายบนแพลตฟอร์ม:</u> ระหว่างช่วงที่ Azure ประกาศว่ามีปัญหาสัญญาณขาดหาย ซึ่งหมายถึงปัญหาสัญญาณขาดหายที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าหลายรายและมีการประกาศว่าเกิดสัญญาณขาดหายบนพอร์ทัลของ Azure ทีม AED จะส่งการสื่อสารที่ปรับให้เหมาะสมไปยังบุคคลติดต่อของลูกค้าที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้พวกเขาได้ประเมินสถานการณ์และมอบรายละเอียดว่าเหตุการณ์สัญญาณขาดหายนั้นอาจส่งผลอย่างไรหากเกิดขึ้น เมื่อลูกค้าร้องขอ AED จะทำงานร่วมกับลูกค้าเกี่ยวกับความพยายามในการบรรเทาปัญหาด้วยตนเอง เช่น การย้ายไปยังโซนอื่นที่พร้อมใช้ หากเหมาะสม ○ การสนับสนุนการทำความรู้จักลูกค้าทั่วโลกสำหรับการจัดการภาวะวิกฤติด้านวิศวกรรม: ความครอบคลุมที่สอดคล้องกับลูกค้าทั่วโลกที่มีการขยายเพิ่มเติมสำหรับคุณลักษณะ "การจัดการภาวะวิกฤติด้านวิศวกรรม" ดังที่อธิบายไว้ในหัวข้อด้านบน จะเป็นการให้บริการเพื่อมอบประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการและมีความสอดคล้องต่อเนื่องมากขึ้น นอกเหนือเวลาทำการหลัก ประสบการณ์เพิ่มเติมนี้อาจขยายรวมถึงคุณลักษณะอื่นๆ ตามที่เหมาะสม 'การทำความรู้จักกัน' คือความรู้เกี่ยวกับบริบทและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของลูกค้า โดยมีเป้าหมายคือการผลิตให้สามารถบรรเทาเหตุการณ์ได้เร็วขึ้น | |

| บริการ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <p>และสามารถพัฒนาปรับปรุงประสบการณ์ด้านการสนับสนุนโดยรวมที่ลูกค้าได้รับจาก Azure</p> <p>ข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐาน</p> <p>นอกเหนือจากข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสันนิษฐานที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของลูกค้าแล้ว การส่งมอบบริการของ Microsoft ตามที่ระบุไว้ในเอกสารประกอบนี้ จะเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสันนิษฐานดังต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ประสิทธิภาพการให้บริการ AED ของ Microsoft จะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของลูกค้า การเข้าร่วมที่เกิดขึ้น และการทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบที่มอบหมายให้เสร็จสิ้นในเวลาที่เหมาะสม ○ ลูกค้าต้องมีแผนบริการ Microsoft Enterprise Support ที่ใช้งานได้ และมีข้อตกลง Azure Rapid Response ตลอดระยะเวลาของเอกสารประกอบนี้ <p>คุณลักษณะด้านการบริการและการส่งมอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ คุณลักษณะทั้งหมดจะให้บริการในภาษาอังกฤษเท่านั้น ○ การส่งมอบจะเป็นการดำเนินการจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรให้เป็นอย่างอื่น เมื่อการบริการมรสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า Microsoft จะเรียกเก็บค่าเดินทางและเบี้ยเลี้ยงที่เหมาะสมกับลูกค้า <p>ข้อจำกัดและข้อยกเว้นของบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ หากเหตุการณ์ไม่ได้เกิดขึ้นกับองค์กรของลูกค้าเพียงแห่งเดียว และส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมส่วนใหญ่ของ Azure ทรัพยากรด้านวิศวกรรมบริการจะไม่สามารถให้ความสำคัญเป็นหลักกับการกู้คืนบริการ ○ ความครอบคลุมของ AED ไม่ได้ขยายรวมไปถึงเทคโนโลยีในสถานประกอบการ อุปกรณ์ของผู้ใช้ ซอฟต์แวร์ไคลเอนต์ของ Microsoft หรือเทคโนโลยีเกี่ยวกับตัวตนและการตรวจสอบยืนยันใดๆ ก็ตาม <p>การปฏิบัติตามข้อกำหนดและขอบเขตการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ สิทธิของลูกค้าในการได้รับบริการ AED ตามที่อธิบายไว้ในเอกสารประกอบนี้ จะเป็นไปตามการปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขในใบสั่งงานและในปฏิบัติตามเอกสารประกอบนี้ ○ บริการ AED มีจุดประสงค์เพื่อให้การสนับสนุนการใช้การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้า Microsoft จะให้บริการเหล่านี้เฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจภายในของลูกค้าเท่านั้น Microsoft จะไม่ให้บริการเหล่านี้แก่ลูกค้าของลูกค้า ○ เราจะไม่ให้การสนับสนุนเกี่ยวกับรหัสใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่ของ Microsoft หรือรหัสที่มีการกำหนดขึ้นเองโดย Microsoft ลูกค้า หรือผู้ขายบุคคลที่สาม <p>*ตารางในภาคผนวก B จะแสดงคุณลักษณะและค่าธรรมเนียมสำหรับลูกค้าประเภทต่างๆ</p> | |

| บริการ | การวางแผน |
|---|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> • การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft (“MSCIR”): ให้บริการตรวจสอบและให้คำแนะนำสำหรับทั่วโลกเพื่อช่วยประเมินขอบเขตของการโจมตีทางไซเบอร์ สร้างความยืดหยุ่น และป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น บริการเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงของการโจมตีทางไซเบอร์ตามเป้าหมาย และสามารถบรรเทาความเสียหายที่มีเหตุมาจากภาวะวิกฤติด้านการรักษาความปลอดภัยได้มากขึ้น ต้องซื้อ MSCIR เป็นบริการเสริมแยกต่างหากจากข้อตกลง Unified Support ที่มีอยู่ เนื่องจากไม่ได้รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจ Unified Enterprise พื้นฐาน ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ Microsoft จะทำงานร่วมกับลูกค้าในการกำหนดขอบเขตเฉพาะเพื่อรับมือและจัดการการโจมตีทางไซเบอร์ ภายใต้สถานการณ์เร่งด่วนบางสถานการณ์ ลูกค้าสามารถร้องขอและอนุญาตให้ Microsoft เริ่มส่งมอบบริการ MSCIR ก่อนการซื้อหรือกำหนดขอบเขตบริการ MSCIR (“สัญญา MSCIR”) ได้ ไม่ว่าเนื้อหาหน้าจะกล่าวไว้อย่างไรก็ตาม 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 | + |

- + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้
- +¹ - บริการเสริมที่สามารถสั่งซื้อได้ขึ้นอยู่กับปริมาณจำกัดสูงสุด

2.5 การสนับสนุนในหลายประเทศ

ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ

การสนับสนุนในหลายประเทศของเราจะให้ความช่วยเหลือในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนต่างๆ
ตั้งที่ระบุไว้ในคำสั่งงานของคุณ ต่อไปนี้คือรายละเอียดของโครงสร้างการสนับสนุนในหลายประเทศ:

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

วิธีการสั่งซื้อ

เอกสารนี้จะระบุถึงบริการการสนับสนุนในหลายประเทศที่มีบริการเฉพาะด้านและปริมาณของการสนับสนุนจะมีรายการระบุไว้ในใบสั่งงานที่เกี่ยวข้องตามตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุน หากเป็นไปได้

บริการที่อธิบายไว้ในที่นี้อาจส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณซึ่งกำหนดไว้ในใบสั่งงานของผู้ให้บริการหลัก และอาจมีการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลัก หากเป็นไปได้ นี่เป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลง Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณ โดยมีการดัดแปลงแก้ไขดังนี้:

- **บริการแพคเกจพื้นฐาน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอื่น บริการแพคเกจพื้นฐาน (ระบุไว้ด้วย "✓") จะพร้อมให้บริการแก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณ หรือตามการจัดสรรให้แก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักบนใบสั่งงานของผู้ให้บริการหลัก
- **บริการเชิงรับ:** บริการเหล่านี้ อาจส่งมอบจากระยะไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ต่างๆ รวมถึงและนอกเหนือจากผู้ให้บริการหลัก

ความพร้อมให้บริการของบริการทางเลือก (ระบุไว้ด้วย "+" ในตารางการสนับสนุนข้างต้น) มีดังนี้:

- **บริการเชิงรุก:**
 - คุณอาจได้รับบริการเชิงรุกตามจำนวนครั้งที่มีรายการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ และพร้อมให้บริการอยู่ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
 - บริการเชิงรุกสำหรับสถานที่ที่ได้สิทธิ์ยกเว้นภาษีจะระบุไว้ในใบสั่งงานสำหรับข้อตกลงย่อยที่ตามมา
 - **ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน (STA):** บริการสนับสนุน STA จะพร้อมใช้งานสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- **บริการด้านการบำรุงรักษา - การวิเคราะห์สาเหตุที่มา:** บริการที่ซื้อจะพร้อมใช้งานได้สำหรับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้
- **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 ปลีกย่อยจะถูกบดขยี้ขึ้นไปเป็นหน่วยที่ใกล้เคียงที่สุด คุณไม่สามารถแลกเปลี่ยน Proactive Credits ไปยังหรือจากประเทศที่ยกเว้นได้
- **ภาษีที่ต้องชำระ:** ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อการชำระภาษีใดๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการกระจายหรือการแลกเปลี่ยนบริการการสนับสนุนที่ซื้อระหว่างตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง
- **การเปลี่ยนแปลงหรือแลกเปลี่ยนบริการ:** การเปลี่ยนแปลงหรือการแลกเปลี่ยนบริการใดๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างช่วงเวลาของใบสั่งงานอาจต้องมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร
- **ระบบการเรียกเก็บเงินรวมและการออกใบแจ้งหนี้แยก:** คุณลักษณะนี้ออกแบบมาเพื่อมอบความยืดหยุ่น ความสะดวกและอำนาจควบคุมสำหรับธุรกรรมให้ลูกค้ามากขึ้น ระบบการเรียกเก็บเงินรวมจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลและความเที่ยงตรงของการออกใบแจ้งหนี้และกระบวนการค้า

นภาพี ในขณะที่เดียวกัน

คุณลักษณะการออกใบแจ้งหนี้แยกของเราจะช่วยให้สามารถแยกธุรกรรมเป็นใบแจ้งหนี้หลายรายการตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ได้ เช่น ประเภทของผลิตภัณฑ์ วันที่ส่งมอบ หรือตำแหน่งที่อยู่ของลูกค้า

2.6 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

ข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานสำหรับบริการ Unified Support

บริการ Unified Support จะจัดส่งตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานต่อไปนี้:

- **บริการเชิงรับของแพคเกจพื้นฐาน:**
บริการเหล่านี้จะให้บริการจากระยะไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของจุดติดต่อเพื่อการสนับสนุนที่คุณกำหนดไว้ บริการทุกชนิดจะส่งมอบผ่านระยะไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของคุณตามที่ได้ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ หรือหากในกรณีอื่นๆ ต้องระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
- **ภาษาของบริการ:** บริการเชิงรับของแพคเกจพื้นฐานจะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี
บริการทั้งหมดจะจัดไว้ให้เป็นภาษาพูดของสถานที่ให้บริการของ Microsoft ที่ให้บริการหรือเป็นภาษาอังกฤษ เว้นแต่จะได้ออกแบบไว้เป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษร
- **ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน:** เราให้การสนับสนุนซอฟต์แวร์ Microsoft และผลิตภัณฑ์ Online Services ที่มีการวางจำหน่าย และให้บริการโดยทั่วไปทุกรุ่นที่คุณซื้อ
ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกรณีสัมผัสขอใบอนุญาตและการทำข้อตกลงที่ประกาศไว้ และ/หรือ ID หมายเลขบัญชีสำหรับการเรียกเก็บเงินในภาคผนวก A ของใบสั่งงานของคุณ และได้รับการกำหนดไว้ในเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ซึ่งเผยแพร่โดย Microsoft เป็นครั้งคราว
- **ผลิตภัณฑ์การทดสอบนำร่อง รุ่นวางจำหน่ายล่วงหน้า และรุ่นเบต้า:**
บริการการสนับสนุนอาจรวมถึงการแสดงตัวอย่าง รุ่นเบต้า หรือข้อเสนอบริการการทดสอบนำร่องอื่นๆ เป็นครั้งคราว ซึ่ง Microsoft เสนอให้เพื่อการประเมินเพิ่มเติม (แต่ละประเภทเรียกว่า "การทดสอบนำร่อง") การเข้าร่วมในการทดสอบนำร่องของคุณนั้นเป็นตัวเลือกและมีให้แก่คุณภายใต้ข้อกำหนดการบริการจากผู้เชี่ยวชาญภายในข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์ของ Microsoft ซึ่งรวมอยู่ในข้อตกลงของคุณแล้ว และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดเพิ่มเติมใดๆ ที่บังคับใช้กับการทดสอบนำร่อง
การทดสอบนำร่องบางรายการอาจไม่มีให้บริการในทุกสถานที่
- **การใช้บริการ:** บริการทุกชนิด รวมถึงบริการเสริมใดๆ
ที่สั่งซื้อในฐานะส่วนหนึ่งในระยะเวลาของใบสั่งงานการสนับสนุน จะถูกเรียกคืนหากไม่ได้ถูกใช้งานในช่วงระยะเวลาของการใช้งานใบสั่งงาน
- **การจัดตารางการให้บริการ:** การจัดตารางการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และการประชุมเชิงปฏิบัติการอาจถูกยกเลิกหากกระดัดการลงทะเบียนขั้นต่ำไม่เป็นไปตามกำหนด
- **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
คุณอาจใช้มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพคเกจทางเลือกของคุณ 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
คุณจะถูกเรียกเก็บค่าเดินทางและเบี้ยเลี้ยงที่เหมาะสม
- **บริการการสนับสนุน GitHub:** GitHub, Inc. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ Microsoft Corporation
จะทำหน้าที่ให้บริการเหล่านี้ แม้ว่าจะมีส่วนที่ตรงข้ามกับในใบสั่งงานของคุณ
ให้นำค่าแถลงเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวสำหรับบริการ GitHub
และเอกสารแนบท้ายสำหรับการคุ้มครองข้อมูลของบริการ GitHub
เอกสารประกอบทางด้านการรักษาความปลอดภัยมาใช้ในการจัดหาบริการ GitHub Support Services
ของคุณ
- **การสื่อสารกับผู้ใช้:**
คุณตกลงว่าเราอาจส่งข้อมูลผู้ใช้ของคุณไปยังที่อยู่อีเมลของบริษัทที่คุณต้องและใช้งานได้
เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และคุณลักษณะผ่านเนื้อหาที่ระบุไว้ว่าเป็นการอัปเดตด้านความปลอดภัย จดหมายข่าว
บล็อก การยอสรูปข้อมูลด้านความปลอดภัย การสื่อสารถึงบริการ และเอกสารกำกับที่คล้ายกัน
ผู้ใช้ของคุณจะมีเครื่องมือที่เหมาะสมในการปฏิเสธการสื่อสารดังกล่าว
- **ข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานเพิ่มเติม:** ซึ่งอาจกำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.7 ความรับผิดชอบของคุณ

ความรับผิดชอบของคุณ:

นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้ว คุณมีภาระหน้าที่ดังต่อไปนี้
การไม่ปฏิบัติตามอาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ:

- **ผู้ดูแลระบบของบริการการสนับสนุน:** คุณจะกำหนดผู้ดูแลระบบของบริการการสนับสนุนตามที่ระบุชื่อไว้
ซึ่งผู้ดูแลระบบจะเป็นผู้นำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณ
ในการส่งค่าขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา
- **ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ:** หากคุณซื้อบริการการสนับสนุนในหลายประเทศ
คุณจะต้องกำหนดผู้ดูแลระบบของบริการการสนับสนุนตามที่ระบุชื่อไว้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนผู้ให้บริการหลักของคุณ
บุคคลนี้จะเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมด
ของคุณในการส่งค่าขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้แก่เรา
คุณยังอาจต้องกำหนดผู้ดูแลระบบของบริการการสนับสนุนตามที่ระบุชื่อไว้ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนอื่นๆ
- **ผู้ติดต่อในการสนับสนุนเชิงรับ:** คุณสามารถกำหนดผู้ติดต่อในการสนับสนุนเชิงรับที่ระบุชื่อไว้ได้ตามต้องการ
ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะสร้างค่าขอการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์สนับสนุนของ Microsoft หรือทางโทรศัพท์
ผู้ดูแลระบบควรวัดสำหรับบริการระบบคลาวด์ของคุณสามารถส่งค่าขอการสนับสนุนระบบคลาวด์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนที่เกี่ยวข้องได้

• **การร้องขอการสนับสนุนการบริการแบบออนไลน์:**

ผู้ดูแลระบบคลาวด์จะต้องส่งคำขอการสนับสนุนบริการแบบออนไลน์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่เหมาะสม

• **การส่งคำร้องขอบริการ:** เมื่อยื่นคำร้องขอบริการ

ผู้ติดต่อในการสนับสนุนเชิงรับของคุณควรเข้าใจพื้นฐานของปัญหาและสามารถทำซ้ำปัญหาได้ ซึ่งจะช่วยให้ Microsoft ในการวินิจฉัยและแยกแยะปัญหา

ผู้ติดต่อเหล่านี้ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุนของ Microsoft และสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาระบบและช่วยสนับสนุน Microsoft ในการวิเคราะห์และจัดการคำร้องขอบริการ

• **การระบุและแก้ไขปัญหา:** เมื่อยื่นคำร้องขอบริการ

ผู้ติดต่อในการสนับสนุนเชิงรับของคุณอาจจำเป็นต้องพิจารณาปัญหาและดำเนินกิจกรรมการแก้ไขปัญหาตามที่เราร้องขอ กิจกรรมเหล่านี้อาจรวมถึงการดำเนินงานติดตามเครือข่าย การตรวจจับข้อความแสดงข้อผิดพลาด การเก็บรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่า การเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าของผลิตภัณฑ์ การติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่หรือคอมพิวเตอร์ใหม่ ๆ หรือกระบวนการแก้ไขที่ดัดแปลง

• **การวางแผนการบริการ:** คุณตกลงที่จะทำงานร่วมกับเราในการวางแผนการใช้บริการตามบริการที่คุณสั่งซื้อ

• **การอัปเดตผู้ติดต่อ:** คุณยินยอมที่จะแจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีกับชื่อผู้ติดต่อที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ

• **การจัดการข้อมูล:**

คุณต้องรับผิดชอบในการสำรองข้อมูลของคุณและฟื้นฟูการสูญหายหรือมีการแก้ไขข้อมูลอันเนื่องมาจากความล้มเหลวระดับหายนยะ

คุณยังต้องปรับใช้กระบวนการที่จำเป็นเพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าซอฟต์แวร์และข้อมูลของคุณสมบูรณ์และปลอดภัย

• **ข้อคิดเห็น:** คุณยินยอมจะตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เราอาจมอบให้เป็นระยะๆ เกี่ยวกับการให้บริการ

• **ค่าใช้จ่าย:** คุณต้องรับผิดชอบสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นโดยพนักงานหรือผู้รับเหมาช่วงของคุณ

• **ความรับผิดชอบเพิ่มเติม:** แหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณอาจขอให้คุณปฏิบัติตามความภาระหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่คุณซื้อ

• **บริการระบบคลาวด์:** เมื่อมีการใช้งานบริการระบบคลาวด์ในฐานะส่วนหนึ่งของการสนับสนุนนี้ คุณต้องสั่งซื้อหรือมีการสมัครรับข้อมูลหรือ Data Plan สำหรับบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง

• **การร้องขอบริการเชิงรุก:** คุณตกลงที่จะยื่นคำขอการเชิงรุกและโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น พร้อมกับข้อมูลที่จำเป็นหรือข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันหมดอายุของใบสั่งงานที่เกี่ยวข้อง

• **การเข้าถึง:**

คุณตกลงที่จะอนุญาตให้ทีมส่งมอบการบริการในสถานที่ของเราใช้โทรศัพท์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ตามสมควร เช่นเดียวกับอนุญาตให้เข้าถึงระบบภายในและเครื่องมือวินิจฉัยของคุณได้ตามความเหมาะสม

ภาคผนวก A: แผนภูมิประเภทของความรุนแรง

ภาคผนวกนี้ประกอบด้วยชุดแผนภูมิที่แสดงภาพประเภทและระดับความรุนแรงของเหตุการณ์
โปรดทราบว่าแผนภูมิตัวเหล่านี้เป็นเพียงข้อมูลเสริม
และมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับระดับความรุนแรงของเหตุการณ์
ควรใช้ร่วมกับเนื้อหาหลัก เพื่อให้เข้าใจหัวข้อได้อย่างครอบคลุม

การสนับสนุนเชิงรับ – ประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์

สำหรับการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหา โปรดดูสถานการณ์ความรุนแรงในแผนภูมิด้านล่าง:

| ความรุนแรงและสถานการณ์ | การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา | การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ |
|--|---|--|
| <p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง</p> <p>แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจทันที</p> | <p>องค์ประกอบ Azure s¹</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>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดระดับหนึ่ง</p> <p>แต่งงานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก</p> <p>จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในสองชั่วโมงทำการ⁴</p> | <p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสองชั่วโมงหรือเร็วกว่า</p> <p>ความพยายามการแก้ไขปัญหาภายในเวลาทำการเท่านั้น⁴</p> | <p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ Microsoft</p> <p>เข้าถึงและติดต่อกลับจากผู้ดูแลควบคุมการเปลี่ยนแปลงภายในสี่ชั่วโมงของเวลาทำการ</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p> |

| ความรุนแรงและสถานการณ์ | การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา | การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ |
|--|---|---|
| <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 เวลาการตอบสนองที่ระบุไว้สำหรับคอมพิวเตอร์ของ Azure ของคุณ ไม่ได้ครอบคลุมถึง Azure StorSimple, GitHub AE, บริการสื่อสาร Azure หรือการจัดการการเรียกเก็บเงินและการสมัครรับบริการ

² ทรัพยากรของสถานการณ์วิกฤติจะช่วยขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาได้ทันที ผ่านการมีส่วนร่วมในกรณี การแจ้งเรื่องการจัดการทรัพยากร และการประสานความร่วมมือ

³

เราอาจต้องลดระดับความรุนแรงหากคุณไม่สามารถให้ข้อมูลหรือการตอบสนองอย่างเพียงพอที่จะให้เราสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้

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

ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่นโดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์

ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

Unified Enhanced Response - ประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์

สำหรับการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหา โปรดดูสถานการณ์ความรุนแรงในแผนภูมิด้านล่าง:

| ความรุนแรงและสถานการณ์ของบริการ Unified Enhanced Response | การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา | การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ |
|---|---|--|
| <p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยงแอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจทันที</p> | <p>องค์ประกอบ Azure S¹</p> <p>-</p> <p>ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 15 นาทีหรือเร็วกว่า</p> <p>ผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ทั้งหมด -</p> <p>ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 30 นาที หรือเร็วกว่า</p> <p>มอบหมายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ระดับอาวุโส 2 โดยอัตโนมัติ</p> <p>ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน 3</p> <p>เพิ่มจำนวนทีมผลิตภัณฑ์อย่างรวดเร็วภายใน Microsoft</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p> | <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน 3</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p> |
| <p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 30 นาที</p> | <p>การติดต่อกลับครั้งแรกใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</p> <p>มอบหมายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ระดับอาวุโส 2 โดยอัตโนมัติ</p> <p>ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน 2</p> | <p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน 3</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p> |

¹ เวลาการตอบสนองที่ระบุไว้สำหรับคอมพิวเตอร์ของ 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 ทรัพยากรของทีมการจัดการวิกฤตการณ์ขั้นสูงจะช่วยให้มีการแก้ไขปัญหาในทันที ผ่านการทำงานร่วมกับลูกค้า การส่งเรื่องต่อ การจัดหาบุคลากร และการประสานความร่วมมือ

³ Microsoft อาจต้องลดระดับความรุนแรงลง หากคุณไม่สามารถให้ข้อมูลหรือการตอบสนองอย่างเพียงพอที่จะทำให้ Microsoft สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว – ประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์

สำหรับการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหา ให้ดูสถานการณ์ความรุนแรงในแผนภูมิด้านล่าง:

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

¹ Microsoft อาจจำเป็นต้องทำการดาวน์เกรดจากความพยายามตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้ Microsoft สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไปได้

²

บริการการสนับสนุนการแก้ปัญหาด้วยการตอบสนองอย่างรวดเร็วจะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษและญี่ปุ่นเท่านั้น

Azure Event Management – ประเภทของความรุนแรงของเหตุการณ์

สำหรับโซลูชันระบบคลาวด์ของ Azure ในระหว่างเหตุการณ์คำร้องขอบริการด้านเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ ควรได้รับการแจ้งผ่านพอร์ทัล Microsoft Azure รวมถึง AEM ในคำอธิบายกรณี

| ความรุนแรงและสถานการณ์ | การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา | การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ |
|--|---|---|
| <p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญเสียอย่างสิ้นเชิง การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</p> | <p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น และการแจ้งเรื่องอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft²</p> <p>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ชั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์</p> <p>การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดลักษณะโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้ วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเหตุการณ์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p> | <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p> |
| <p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p> | <p>การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดลักษณะโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้ วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเหตุการณ์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p> | |

¹ Microsoft อาจจำเป็นต้องทำการดาวน์เกรดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหานี้

² บริการการสนับสนุน AEM จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น

Microsoft จะนำส่งสรุปหลังเหตุการณ์สำหรับกรณีใดๆ ก็ตามที่เปิดในระหว่างช่วงการสนับสนุนเชิงรับ และจะตรวจสอบให้แน่ใจว่ากรณีเหล่านี้ได้รับการแก้ไขแล้ว

ภาคผนวก B: บริการการจัดการความสำเร็จ

ภาคผนวกนี้ประกอบด้วยชุดแผนภูมิที่แสดงภาพเสาหลัก การดำเนินการ และผลลัพธ์ของบริการการจัดการความสำเร็จ

บริการการจัดการความสำเร็จ

- บริการการจัดการความสำเร็จจะรวมอยู่ในข้อตกลงของคุณ เว้นแต่จะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี่หรือในใบสั่งงานของคุณ
- บริการการจัดการความสำเร็จจะดำเนินการผ่านทางดิจิทัลหรือโดยผู้จัดการบัญชีสำหรับลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย
- แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้อาจปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ และจะทำงานร่วมกับคุณในกิจกรรมต่อไปนี้:

| เสาหลัก | การดำเนินการ | คำอธิบายการดำเนินการ |
|--|---|---|
| <p>สถานภาพโซลูชัน: เป้าหมายคือการช่วยให้คุณได้รับประโยชน์สูงสุดจากการลงทุนในระบบคลาวด์ของ Microsoft โดยตรวจสอบให้แน่ใจว่าการลงทุนเหล่านั้นมีสถานภาพที่ดี เหมาะสม และยืดหยุ่น</p> <p>เราทำงานร่วมกับคุณผ่านการจัดการโปรแกรมสถานภาพของลูกค้า เพื่อวางแผนและปรับใช้การดำเนินการและคำแนะนำที่จะปรับปรุงสถานภาพการดำเนินงานของโซลูชันระบบคลาวด์ของ Microsoft ของคุณ</p> <p>เรานำความเชี่ยวชาญด้านการจัดการปัญหาของเรามาใช้ช่วยให้คุณระบุและแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบคลาวด์ของคุณ เรายังช่วยให้คุณเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติด้วยการดำเนินกิจกรรมประจำเพื่อช่วยให้คุณเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์สำคัญและการหยุดทำงานที่อาจรบกวนการดำเนินธุรกิจของคุณด้วย</p> <p>นอกจากนี้ เราขอแนะนำให้คุณมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความยืดหยุ่นและความปลอดภัยของคุณกับเรา เพื่อช่วยให้คุณระบุและจัดการกับโอกาสในการปรับปรุงความยืดหยุ่นและความปลอดภัยของการทำงานทางธุรกิจที่สำคัญได้ ซึ่งต้องอาศัยระบบคลาวด์</p> | <p>การจัดการโปรแกรมสถานภาพของลูกค้า</p> | <p>ปรับปรุงและเร่งสถานภาพของลูกค้า โดยมุ่งเน้นไปที่การลดความซับซ้อนและความเป็นเลิศในการดำเนินการ</p> |
| | <p>การจัดการปัญหา</p> | <p>ระบุและตอบสนองต่อปัญหาสำคัญ สร้างและ/หรือประกอบสร้างข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะแนะนำการแก้ไขที่เหมาะสม</p> |
| | <p>ความยืดหยุ่นในเชิงรุก</p> | <p>ปรับปรุงความยืดหยุ่น ซึ่งหมายถึงความสามารถในการทนต่อความล้มเหลวและกู้คืนได้อย่างรวดเร็วของระบบ ลดผลกระทบต่อลูกค้าและผลลัพธ์ทางธุรกิจ</p> |
| | <p>การรักษาความปลอดภัยในเชิงรุก</p> | <p>ปรับปรุงความปลอดภัยและการปฏิบัติตามข้อกำหนดผ่านการนำโซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft ไปใช้</p> |
| <p>การนำไปใช้และการวางแผน: เราช่วยให้คุณวางแผนและปรับใช้เทคโนโลยีระบบคลาวด์ ซึ่งจะเป็นการปกป้ององค์กรของคุณ</p> <p>เรามอบบริการการจัดการโปรแกรมความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้คุณก้าวถึงเทคโนโลยีและวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของคุณ</p> <p>เราช่วยให้คุณเร่งการปรับใช้ การนำไปใช้ และการตระหนักถึงคุณค่าของเทคโนโลยีระบบคลาวด์ของ Microsoft</p> <p>เรายังช่วยให้คุณปรับปรุงสถานภาพการลงทุนในระบบคลาวด์ของ Microsoft ของคุณได้ผ่านบริการการจัดการโปรแกรมสถานภาพของลูกค้า</p> | <p>การจัดการโปรแกรมความสำเร็จ</p> | <p>การกำกับดูแลความสัมพันธ์และการประสานรวมของการวางแผนบัญชี การจัดทำแผน และการตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์/มูลค่าของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ตามที่กำหนดไว้ในแผนความสำเร็จของลูกค้า</p> |
| | <p>การเพิ่มประสิทธิภาพเทคโนโลยี</p> | <p>เพิ่มการลงทุนของลูกค้าให้สูงสุดผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพระบบคลาวด์</p> |
| | <p>การอัปเดตเทคโนโลยีและความปลอดภัย</p> | <p>มีการอัปเดตการลงทุนในระบบคลาวด์และโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นการอัปเดตที่เผยแพร่ล่าสุดอย่างต่อเนื่อง</p> |

Unified Enterprise Support Services Description

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
| <p>เราช่วยให้คุณระบุโอกาสในการลดค่าใช้จ่ายบนระบบคลาวด์และซอฟต์แวร์ของคุณได้ผ่านบริการเพิ่มประสิทธิภาพเทคโนโลยี</p> <p>เราจะแจ้งเกี่ยวกับการอัปเดตผลิตภัณฑ์ ความปลอดภัย บริการ และคุณลักษณะที่สำคัญให้คุณทราบผ่านการอัปเดตเทคโนโลยีและความปลอดภัย</p> <p>เราจะแนะนำและช่วยคุณแก้ไขปัญหาเทคโนโลยีที่สิ้นอายุการใช้งานผ่านบริการการจัดการวงจรการใช้งาน</p> | <p>บริการการจัดการวงจรการใช้งาน</p> | <p>ตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกค้ามีแผนการจัดการวงจรการใช้งานที่เป็นปัจจุบัน</p> |
| <p>พันธมิตรระดับผู้บริหาร: เราทำงานร่วมกับคุณในฐานะพันธมิตร โดยจะแบ่งปันความรับผิดชอบและผลตอบแทนจากการลงทุนของ Microsoft</p> <p>เราสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างผู้บริหารของคุณและของเรา เพื่อให้เราสามารถเข้าใจเป้าหมายและสนับสนุนโปรแกรมความสำเร็จของคุณได้</p> <p>เรานำเสนอบริการที่จะช่วยคุณวางแผนและส่งมอบผลลัพธ์ที่เฉพาะเจาะจง 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