

คำอธิบายบริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

ตุลาคม 2021

สารบัญ

1	เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้	3
2	บริการสนับสนุน	4
2.1	วิธีการสั่งซื้อ	4
2.2	รายละเอียดของบริการ	5
	บริการเชิงรุก	5
	บริการเชิงรับ	9
	การจัดการส่งมอบบริการ	13
2.3	บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น	15
	วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด	15
	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	16
	Azure Event Management	17
	Office 365 Engineering Direct	18
	การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา	18
	การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ	19
2.4	การสนับสนุนในหลายประเทศ	19
	ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ	19
	วิธีการสั่งซื้อ	19
	ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ	20
2.5	ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม	21
2.6	ความรับผิดชอบของคุณ	23

1 เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้

รายละเอียดของบริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสนับสนุนที่พร้อมให้คุณซื้อจาก Microsoft

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

บริการบางอย่างที่ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้ไม่ได้ให้บริการทั่วโลก สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่สามารถซื้อได้ในพื้นที่ของคุณ กรุณาติดต่อตัวแทน Microsoft Services ของคุณ บริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

2 บริการสนับสนุน

บริการ Microsoft Unified Enterprise Support Services (บริการสนับสนุน) เป็นชุดบริการสนับสนุนองค์กรที่ครอบคลุม ซึ่งจะช่วยให้การสร้างประสบการณ์การใช้ระบบคลาวด์ เพิ่มประสิทธิภาพโซลูชันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ สำหรับขั้นตอนใด ๆ ของวงจรชีวิตของระบบสารสนเทศ บริการให้ความช่วยเหลือประกอบไปด้วย:

- บริการเชิงรุกในการช่วยปรับปรุงความสมบูรณ์ของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินงานของคุณ
- การจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนและการดำเนินงาน
- จัดลำดับความสำคัญกับบริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเพื่อมอบการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับลดระยะเวลาในการหยุดทำงาน

2.1 วิธีการสั่งซื้อ

บริการสนับสนุนมีให้บริการในลักษณะของแพ็คเกจพื้นฐานพร้อมด้วยบริการเพิ่มเติมหรือบริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นภายใต้ข้อตกลงแพ็คเกจพื้นฐานที่มีอยู่ที่ระบุไว้ใน Enterprise Services Work Order ที่ได้อธิบายไว้ด้านล่าง

รายการ	รายละเอียด
แพ็คเกจพื้นฐาน	การรวมกันของบริการเชิงรุก การโต้ตอบและการบริการจัดการการส่งที่รองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft และ / หรือ Online Services ที่ใช้ภายในองค์กรของคุณ ส่วนหนึ่งในแพ็คเกจพื้นฐานของคุณจะรวมถึง Flex Allowance* ที่ใช้เพื่อเพิ่มบริการเชิงรุก (ระบุด้วย "+") บริการเสริมพิเศษและบริการโซลูชันและ/หรือบริการเชิงรุกแบบกำหนดเองสำหรับแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ แพ็คเกจพื้นฐานจะมีการบริการรวมอยู่ด้วย จะแสดงด้วยเครื่องหมาย "✓" ไว้ในส่วนนี้ทั้งหมด
บริการเสริม	บริการสนับสนุนเพิ่มเติม รวมถึงบริการเชิงรุก จะมีให้เลือกเพิ่มลงไปใแพ็คเกจพื้นฐานของคุณในระหว่างช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณ และจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด
บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น	บริการสนับสนุนซึ่งครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือระบบสารสนเทศของลูกค้าแบบเฉพาะ จะมีให้เลือกเพิ่มเข้าไปในแพ็คเกจพื้นฐานในการสนับสนุนของคุณในช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณและจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด
การสนับสนุนในหลายประเทศ	การสนับสนุนในหลายประเทศจะให้การสนับสนุนคุณจากหลายสถานที่ตามที่อยู่ที่คุณ (หรือกลุ่มใบสั่งงาน)

*Flex Allowance คือส่วนที่มีความยืดหยุ่นในใบราคาแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ ซึ่งอาจใช้ได้กับการซื้อบริการเชิงรุก บริการเสริมพิเศษและโซลูชัน เครดิตเชิงรุกหรือบริการเชิงรุกที่กำหนดเอง ในขณะที่ซื้อบริการ ตัวแทน Microsoft ของคุณจะนำเสนอส่วนที่เป็นรายการราคาของแพ็คเกจพื้นฐานที่สามารถใช้เป็น Flex Allowance ได้ เงินไขดังกล่าวนี้สำหรับการแบ่งสรร Flex Allowance ของคุณจะมีผลบังคับใช้:

- คุณสามารถใช้ Flex Allowance ที่ได้รับจัดสรรได้สูงสุด 20% หรือ \$50,000 แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่ากับการซื้อเครดิตเชิงรุกหรือบริการเชิงรุกที่กำหนดเอง

- Flex Allowance จะได้รับการจัดสรรเป็นรายปี และบริการใด ๆ ที่จะใช้ Flex Allowance ต้องใช้ในระหว่างปีที่บังคับใช้
- คุณต้องไม่ใช้ Flex Allowance กับบริการการจัดการการส่งมอบบริการตามที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- Flex Allowance ที่มีทั้งหมดต้องได้รับการจัดสรรตามเวลาการดำเนินการของสัญญาหรือมีจะนั้นจะถูกบริบคืน

2.2 รายละเอียดของบริการ

รายการที่นำมารวมกันเพื่อสร้างแพ็คเกจบริการสนับสนุนของคุณจะถูกอธิบายไว้ในส่วนนี้ นอกจากนี้ รายการที่ถูกระบุไว้เป็นบริการที่อาจได้รับการเพิ่มเข้าไปยังแพ็คเกจพื้นฐานของคุณหรือเพิ่มเข้าไปในเงื่อนไขของข้อตกลง

บริการเชิงรุก

บริการเชิงรุกจะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและจะทำการกำหนดเวลาเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และส่งมอบในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order บริการเชิงรุกต่อไปนี้มีให้เลือกตามที่ระบุไว้ด้านล่างหรือแสดงรายละเอียดไว้ใน Work Order ของคุณ

บริการวางแผน

บริการด้านการวางแผนมอบการประเมินและการตรวจทานโครงสร้างพื้นฐาน ข้อมูล แอปพลิเคชัน และสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยปัจจุบันของคุณ เพื่อช่วยในการวางแผนการฟื้นฟู การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การโอนย้าย การปรับใช้งานโซลูชันตามผลลัพธ์ตามที่คุณต้องการ

ประเภทของบริการวางแผน	การวางแผน
หลักฐานของแนวคิด	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

หลักฐานของแนวคิด: ข้อตกลงในการแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบ เอกสารและการออกแบบ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่อยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ

บริการด้านการดำเนินงาน

บริการด้านการดำเนินงานมอบความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคและการจัดการโครงการเพื่อเร่งสมรรถนะการออกแบบการใช้งาน การโอนย้าย การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการใช้งานเทคโนโลยีโซลูชันของ Microsoft

ประเภทของบริการด้านการนำไปใช้งาน	การวางแผน
บริการ Onboarding	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

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

บริการด้านการบำรุงรักษา

บริการด้านการบำรุงรักษาช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ และโดยปกติ จะถูกกำหนดให้บริการล่วงหน้าเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมในการใช้งานทรัพยากร

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

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

การประเมินตามความต้องการ: การเข้าถึงแพลตฟอร์มการประเมินออนไลน์แบบบริการตนเองโดยอัตโนมัติ ซึ่งใช้การวิเคราะห์บันทึกเพื่อทำการวิเคราะห์และประเมินการใช้งานเทคโนโลยีของ Microsoft ของคุณ การประเมินตามความต้องการจะครอบคลุมเทคโนโลยีที่จำกัด การใช้บริการการประเมินนี้จำเป็นต้องมีบริการ Azure ที่ใช้งานอยู่พร้อมกับขีดจำกัดของข้อมูลที่เพียงพอ เพื่อให้สามารถใช้บริการการประเมินตามความต้องการได้ Microsoft จะให้บริการช่วยเหลือเพื่อช่วยในการติดตั้งบริการเริ่มต้น ในการทำงานร่วมกันกับการประเมินตามความต้องการ และสำหรับค่าบริการเสริม แหล่งข้อมูลของ Microsoft ในสถานที่ (ไม่เกินสองวัน) หรือแหล่งข้อมูลระยะไกลของ Microsoft (ไม่เกินหนึ่งวัน) พร้อมให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญกับคำแนะนำในการฟื้นฟูตามข้อตกลงบริการของคุณ การประเมินนอกสถานที่อาจจะไม่มีให้บริการในทุกพื้นที่

โปรแกรมประเมินผล: การประเมินผลการออกแบบ การใช้งานด้านเทคนิค การดำเนินงาน หรือการจัดการ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ของ Microsoft ของคุณ เทียบกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft ในช่วงท้ายของการประเมิน แหล่งข้อมูลของ Microsoft จะทำงานร่วมกับคุณโดยตรง เพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้และจัดทำรายงานที่มีการประเมินทางเทคนิคในสภาพแวดล้อมของคุณ โดยอาจรวมถึงแผนฟื้นฟูด้วย

การประเมินแบบออฟไลน์: การประเมินอัตโนมัติของการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft กับข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากทางไกลหรือโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในพื้นที่ของคุณ ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมจะถูกวิเคราะห์โดย Microsoft โดยการใช้เครื่องมือในสถานที่และเราจะมอบรายงานการค้นพบและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเรา

การตรวจสอบเชิงรุก: การจัดส่งเครื่องมือตรวจสอบการดำเนินงานทางเทคนิคและคำแนะนำสำหรับการปรับแต่งกระบวนการจัดการเหตุการณ์ในเซิร์ฟเวอร์ของคุณ บริการนี้ช่วยคุณสร้างเมตริกซ์เหตุการณ์ ดำเนินการทบทวนเหตุการณ์ที่สำคัญและสร้างการออกแบบสำหรับทีมวิศวกรรมอย่างยั่งยืน

โปรแกรมการปฏิบัติงานเชิงรุก (POP): การทบทวนกับพนักงานของคุณเกี่ยวกับการวางแผน การออกแบบ การปรับใช้งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานของคุณกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft การทบทวนนี้สามารถทำได้นอกสถานที่หรือจากทางไกลโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft

โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและความสมบูรณ์ในฐานะการบริการ (RAP as a Service):
การประเมินอัตโนมัติของการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft กับข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากทางไกล ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมจะถูกนำมาวิเคราะห์โดย Microsoft เพื่อสร้างรายงานการค้นพบซึ่งจะประกอบไปด้วยคำแนะนำในการฟื้นฟู บริการนี้พร้อมใช้ในสถานประกอบการหรือการให้บริการจากทางไกล

บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

บริการเพิ่มประสิทธิภาพมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายของการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของการลงทุนด้านเทคโนโลยีของลูกค้า บริการเหล่านี้อาจรวมถึงการจัดการทางไกลของบริการคลาวด์ การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานความสามารถของผลิตภัณฑ์ Microsoft โดยผู้ใช้ปลายทาง และทำให้มั่นใจถึงความปลอดภัยอันแน่นหนาและคุณลักษณะอันเป็นเอกลักษณ์

ประเภทของบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	การวางแผน
บริการปรับใช้งาน	+
บริการมุ่งเน้นการพัฒนา	+
การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	+
บริการด้านความปลอดภัย	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

บริการด้านการยอมรับ: บริการด้านการสนับสนุนการยอมรับ นำเสนอชุดของการบริการที่ช่วยประเมินความสามารถขององค์กรในการแก้ไข ตรวจสอบและเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกับการซื้อเทคโนโลยีของ Microsoft สิ่งนี้รวมถึงความช่วยเหลือในการพัฒนาและการดำเนินงานของกลยุทธ์การปรับใช้งานของคุณเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงทรัพยากรด้วยความชำนาญ ความรู้ และแบบแผนการปฏิบัติที่แนะนำของ Microsoft เพื่อเป็นตัวช่วยสำหรับโปรแกรมการปรับใช้งานของตนเอง

บริการที่มุ่งเน้นในการพัฒนา: บริการสำหรับสนับสนุนการสร้างบุคลากร การปรับใช้งาน และแอปพลิเคชันการสนับสนุนของคุณโดยเทคโนโลยี Microsoft

ข้อมูลเชิงลึกการบริการสำหรับนักพัฒนา: การประเมินแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาแอปพลิเคชันประจำปีของคุณ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าด้วยแนวทางปฏิบัติที่แนะนำสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันและโซลูชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านการพัฒนา: ให้ความช่วยเหลือในการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชันที่จะผสมรวมเทคโนโลยีของ Microsoft เข้ากับแพลตฟอร์ม Microsoft ซึ่งเชี่ยวชาญในเครื่องมือและเทคโนโลยีด้านการพัฒนาของ Microsoft และทำการขายเป็นจำนวนชั่วโมงที่แสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ: ชุดของการบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณสามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิหลังของคุณ โดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรม ความยืดหยุ่น คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อาจถูกส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบ การจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการบนพื้นฐานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์ บริการการจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยใช้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงใน Work Order ของคุณ

บริการด้านความปลอดภัย: กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์ ความคล่องตัว

การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย บริการด้านความปลอดภัยช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้ บริการด้านความปลอดภัยอาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงใน Work Order ของคุณ

บริการด้านการศึกษา

บริการด้านการศึกษามอบการฝึกอบรมเพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะทางเทคนิคและทักษะในการดำเนินงานแก่บุคลากรฝ่ายสนับสนุนของคุณ ผ่านการฝึกอบรมภายใน แบบออนไลน์ หรือให้คำแนะนำตามความต้องการ

ประเภทของบริการด้านการศึกษา	การวางแผน
การเรียนรู้ตามต้องการ	✓
การถ่ายทอดทางวิดีโอ	✓
การโต้ตอบในห้องเรียน	+
การประชุมเชิงปฏิบัติการ	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานของคุณ
 + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

การเรียนรู้ตามต้องการ: การเข้าถึงคอลเล็กชันเครื่องมือการฝึกอบรมออนไลน์และห้องปฏิบัติการออนไลน์จากแพลตฟอร์มของเวิร์กช็อปไลบรารีแบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นโดย Microsoft

Webcasts: การเข้าถึงเซสชันการศึกษาที่จัดเตรียมโดย Microsoft ซึ่งมีหัวข้อการสนับสนุนและเทคโนโลยีของ Microsoft ให้เลือกมากมาย ซึ่งทำการจัดส่งผ่านระบบออนไลน์

การโต้ตอบในห้องเรียน: บริการปฏิสัมพันธ์ระยะสั้น ซึ่งโดยปกติจะเป็นการประชุมแบบวันเดียว ครอบคลุมหัวข้อผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการบรรยายและการสาธิตโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในแบบการสอนด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์

การประชุมเชิงปฏิบัติการ: การประชุมฝึกอบรมทางเทคนิคในระดับสูง สามารถเข้าถึงได้ผ่านตัวเลือกอันหลากหลายของการสนับสนุนและหัวข้อด้านเทคโนโลยีของ Microsoft ที่ถูกส่งมอบผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์ เวิร์คช็อปสามารถถูกซื้อได้ตามจำนวนที่นั่งหรือการจัดส่งโดยเฉพาะผ่านองค์กรของคุณตามที่ได้ระบุใน Work Order ของคุณ ไม่อนุญาตให้ทำการบันทึกใด ๆ ในเวิร์คช็อปโดยไม่มีการอนุญาตจาก Microsoft อย่างเป็นทางการ

บริการเชิงรุกเพิ่มเติม

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

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

บริการเชิงรุกแบบปรับแต่งเอง: ข้อผูกพันที่มีขอบเขตกับแหล่งข้อมูลของ Microsoft เพื่อให้บริการตามคำสั่งของลูกค้าด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์ ซึ่งไม่ได้มีการอธิบายไว้ในเอกสารนี้ ข้อผูกพันเหล่านี้รวมไปถึงประเภทของบริการการซ่อมบำรุง การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา

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

ตัวเร่งแบบเชิงรุก: บริการที่ใช้ทรัพยากรของ Microsoft ประกอบด้วยชุดกิจกรรมที่มีขอบเขต ซึ่งจะช่วยให้คุณบรรลุผลทางเทคนิคหรือทางธุรกิจได้ตามเป้าหมายเพื่อขจัดความเสี่ยงในการปรับใช้ เพิ่มความพร้อมในการใช้งาน หรือเพิ่มประสิทธิภาพของโซลูชัน โดยใช้แนวทางเชิงโปรแกรม ทรัพยากรของ Microsoft จะกำหนดชุดกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับการมีส่วนร่วม ซึ่งอาจรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการวิเคราะห์ช่องว่างและสัดส่วน การนำร่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ การถ่ายทอดความรู้ การตรวจสอบการออกแบบ และแผนการนำไปใช้

Proactive อื่น ๆ	การวาง แผน
Proactive Credits	+

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

บริการเชิงรับ

บริการเชิงรับช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและโดยปกติแล้วจะเป็นการบริโภคตามความต้องการ บริการเชิงรับต่อไปนี้จะถูกรวมเข้าไว้ตามความจำเป็นสำหรับการรองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft products และบริการออนไลน์ในปัจจุบัน เว้นเสียแต่ว่ามีภาระผูกพันไว้ในใบสั่งงานของคุณ

ประเภทของบริการเชิงรับ	
การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา	✓
การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา	✓
การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง	✓
การสนับสนุนการแก้ไขด่วนเพิ่มเติม	✓
การสนับสนุนนอกสถานที่	+
การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มา	+
การเพิ่มการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง	+

ประเภทของบริการเชิงรับ	
บริการสนับสนุนด้านการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์	+

- ✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐาน
- + - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา: การสนับสนุนทางโทรศัพท์ในระยะเวลาสั้น ๆ (จำกัดไว้ที่หกชั่วโมงหรือน้อยกว่า) และปัญหาที่ไม่คาดคิดสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านไอที การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาอาจจะรวมถึงข้อเสนอแนะ คำแนะนำและการถ่ายทอดความรู้เพื่อช่วยคุณทำการปรับใช้และใช้เทคโนโลยีของ Microsoft ในรูปแบบที่หลีกเลี่ยงปัญหาด้านการสนับสนุนทั่วไป และสามารถลดโอกาสการหยุดทำงานของระบบ การพัฒนาสถาปัตยกรรม โซลูชันและสถานการณ์ที่มีการปรับแต่งอยู่นอกขอบเขตของบริการให้คำปรึกษาเหล่านี้

การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา: ความช่วยเหลือสำหรับปัญหาที่มีอาการเฉพาะซึ่งประสบขณะใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft รวมถึงการแก้ไขปัญหาในรูปแบบเฉพาะ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดหรือฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ได้ทำงานตามที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากทางโทรศัพท์หรือส่งผ่านมาทางเว็บ การร้องขอการสนับสนุนสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์ซึ่งไม่ได้ภายใต้ความครอบคลุมของพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี จะได้รับการจัดการจากภายในพอร์ทัลออนไลน์ของ Microsoft Services

ค่าจำกัดความของความรุนแรง และระยะเวลาในการตอบสนองเบื้องต้นของ Microsoft มีรายละเอียดในตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านล่าง

เราอาจทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ด้านเทคโนโลยีของบุคคลภายนอกเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกันของผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ขายหลายรายตามคำขอของคุณ แต่คุณมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก ในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

ความรุนแรงของเหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดระดับการตอบสนองภายใน Microsoft ระยะเวลาในการตอบสนองโดยประมาณและความรับผิดชอบของคุณ คุณต้องรับผิดชอบในการสรุปผลกระทบทางธุรกิจต่อองค์กรของคุณและ Microsoft จะกำหนดระดับความรุนแรงที่เหมาะสมในการปรึกษาหารือกับเรา หากผลกระทบทางธุรกิจเป็นที่ต้องการ คุณสามารถขอให้เปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงในระหว่าง ช่วงเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหาย อย่างสิ้นเชิง</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจทันที</p>	<p>องค์ประกอบ Azure s¹</p> <p>-</p> <p>ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 15 นาทีหรือน้อยกว่า</p> <p>ผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ ทั้งหมด -</p> <p>ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลาหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า</p> <p>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤติ²</p> <p>ทรัพยากรที่ใช่ของคุณใน 24 ชั่วโมงหลังจากนั้น</p> <p>พร้อมกับข้อตกลงของลูกค้า</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>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า</p> <p>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤติ²</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>จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในสองชั่วโมง⁶</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสองชั่วโมงหรือน้อยกว่า</p> <p>ความพยายามการแก้ไขปัญหภายในเวลาการทำงานเท่านั้น⁴</p>	<p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ Microsoft</p> <p>เข้าถึงและติดต่อกลับจากผู้ดูแลควบคุมการเปลี่ยนแปลงภายในสี่ชั่วโมงของเวลาทำการ</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>
<p>ความรุนแรงระดับ C</p> <p>ผลกระทบทางธุรกิจระดับเล็กน้อย:</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือน้อยกว่า</p>	<p>ให้ข้อมูลการติดต่อเกี่ยวกับเจ้าของกรณีอย่างถูกต้องแม่นยำ</p> <p>ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง</p>

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
บริการโดยส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้กับข้อบกพร่องเล็กน้อยหรือไม่มีเลย จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในสี่ชั่วโมง ⁶	ความพยายามการแก้ไขปัญหาภายในเวลาการทำงานเท่านั้น ⁴	ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์

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

² ทรัพยากรของสถานการณ์วิกฤติจะช่วยขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาได้ทันที ผ่านการมีส่วนร่วมในกรณี การแจ้งเรื่อง การจัดหาทรัพยากร และการประสานความร่วมมือ

³ เราอาจต้องลดระดับความรุนแรงหากคุณไม่สามารถให้ข้อมูลหรือการตอบสนองอย่างเพียงพอที่จะให้เราสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้

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

ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่น โดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์

ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง: การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองจะกำกับดูแลเหตุการณ์การสนับสนุนเพื่อให้เกิดความละเอียดที่ทันเวลาและการให้การสนับสนุนอย่างมีคุณภาพ การจัดการการส่งมอบบริการจะถูกใช้สำหรับการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองของทุกคำร้องขอเพื่อการสนับสนุน

ตามตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ข้างต้น สำหรับมาตรฐานของเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจ บริการนี้จะมีให้ตามค่าของลูกค้าไปยังแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการแบบรวม ซึ่งจะสามารถให้เพิ่มการอัปเดตตามที่ขอในช่วงเวลาทำการ สำหรับเหตุการณ์ความรุนแรงระดับ 1 และ A ขั้นตอนการยกระดับที่เพิ่มขึ้นจะดำเนินการโดยอัตโนมัติ หลังจากนั้น จะมีการกำหนดทรัพยากรของ Microsoft ให้จัดการกับปัญหา และรับผิดชอบในการตรวจสอบความคืบหน้าทางเทคนิคโดยให้ข้อมูลอัปเดตสถานะและแผนการดำเนินงานแก่คุณ

สำหรับความครอบคลุมนอกช่วงเวลาทำการ คุณอาจจะซื้อชั่วโมงการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองเพิ่มเติมได้

การสนับสนุน Hotfix เพิ่มเติม: การสนับสนุน Hotfix เพิ่มเติมช่วยให้คุณร้องขอ การแก้ไขด่วนอื่นไม่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัยสำหรับซอฟต์แวร์ของ Microsoft บางอย่างเข้าสู่วงจรอายุการใช้งานแบบกำหนดตายตัวในระยะเวลาการสนับสนุนเพิ่มเติม ตามที่ได้ระบุในนโยบายนี้ที่ <http://support.microsoft.com/lifecycle> ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ:

- ความพร้อมให้บริการสนับสนุนการแก้ไขด่วนเพิ่มเติมจะจำกัดการสนับสนุนสำหรับตระกูลของผลิตภัณฑ์/ผลิตภัณฑ์ดังต่อไปนี้:
 - แอปพลิเคชัน: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - เซิร์ฟเวอร์: Exchange Server, SQL Server, System Center (ไม่รวมตัวจัดการการกำหนดค่า), Windows Server
 - ระบบ: ระบบไคลเอนท์ของ Windows, ระบบปฏิบัติการที่ฝังอยู่ (embedded operating system) ของ Windows
- สำหรับข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานการแก้ไขด่วนอื่นไม่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัยสำหรับผลิตภัณฑ์บางเวอร์ชัน โปรดตรวจสอบบันทึกวงจรอายุการใช้งานผลิตภัณฑ์ที่นี้
- แม้ว่าเราจะใช้ความพยายามอย่างเหมาะสมในเชิงพาณิชย์ในการตอบรับคำร้องขอสำหรับการแก้ไขด่วนอื่นไม่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัย คุณต้องรับรู้ว่าอาจมีบางกรณีที่การแก้ไขด่วนอาจไม่สามารถดำเนินการหรือส่งมอบให้ได้
- การแก้ไขด่วนถูกออกแบบมาให้มุ่งเน้นไปยังปัญหาเฉพาะทางของคุณและไม่สามารถทดสอบย้อนหลังได้
- การแก้ไขด่วนอาจไม่สามารถเผยแพร่ไปยังบุคคลที่สามได้โดยปราศจากการอนุญาตของเรา

- เวลาในการจัดส่งการแก้ไขด่วนสำหรับเวอร์ชันไม่ใช่ภาษาอังกฤษอาจแตกต่างกันออกไป และอาจคิดค่าบริการการแปลเป็นภาษาท้องถิ่นได้
- เราไม่มีคุณลักษณะ ฟังก์ชันการทำงาน การปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือการเปลี่ยนแปลงการออกแบบเพิ่มเติม เราจะแก้ไขปัญหาลงสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ถูกเลือกซึ่งทำให้เกิดการขัดข้อง ข้อมูลสูญหายหรือมีการเบี่ยงเบนในข้อเท็จจริงเป็นอย่างมากจากฟังก์ชันการทำงานที่ได้รับการบันทึกไว้ของผลิตภัณฑ์

การสนับสนุนในสถานที่: การสนับสนุนเชิงรับนอกสถานที่ที่ช่วยมอบความช่วยเหลือ ณ สถานที่ของคุณ บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของทรัพยากรของ Microsoft และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับการออกตรวจนอกสถานที่ในแต่ละครั้ง

การวิเคราะห์สาเหตุที่มา: เมื่อมีการส่งคำขออย่างชัดเจนล่วงหน้าต่อเหตุการณ์การปิด เราจะดำเนินการวิเคราะห์โครงสร้างของสาเหตุที่เป็นไปได้ในทุกปัญหาด้านเทคนิค หรือ ปัญหา ที่เกี่ยวข้อง คุณจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ไฟล์บันทึก การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่น ๆ การวิเคราะห์สาเหตุรากมีให้บริการเฉพาะกับเทคโนโลยีบางประเภทของ Microsoft เท่านั้น และอาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

การเพิ่มการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง: คุณสามารถเลือกซื้อชั่วโมงเพิ่มเติมเพื่อให้การจัดการสนับสนุนเพื่อตอบสนองได้ ทรัพยากรเหล่านี้จะดำเนินการจากทางไกลและส่งมอบบริการในระหว่างเวลาทำการในเขตเวลาที่ตกลงกันไว้เป็นลายลักษณ์อักษร บริการนี้จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้หากมี บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

บริการสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์: ให้ความช่วยเหลือเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ ภายใต้ทั้งสถานการณ์แบบเชิงรับและเชิงรุก (“บริการการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์”) บริการเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงของการโจมตีทางไซเบอร์ที่ตกเป็นเป้าหมาย เพื่อให้มีความพร้อมมากขึ้นสำหรับสถานการณ์วิกฤติด้านการรักษาความปลอดภัย หรือตรวจสอบและลดความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยที่เกิดขึ้น ผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน และอาจถูกกำหนดไว้ในเอกสารประกอบที่อ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ

การจัดการส่งมอบบริการ

การจัดการการจัดส่งบริการ (SDM) จะรวมอยู่ในบริการสนับสนุนของคุณ เว้นแต่มีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี้หรือในใบสั่งงานของคุณ การจัดการการจัดส่งบริการเพิ่มเติมจะถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือบริการและโซลูชันเสริมพิเศษ

บริการ SDM จะดำเนินการผ่านทางดิจิทัลและโดยผู้จัดการบัญชีสำหรับลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย แหล่งข้อมูลที่ใช้ชื่อดังกล่าวนี้อาจจะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ

ขอบเขตการจัดการส่งมอบบริการ

บริการ SDM ดังต่อไปนี้จะพร้อมให้บริการ

ประเภทของการจัดการการจัดส่งบริการ	การวางแผน
การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า	✓
คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft	✓
การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม	✓
การให้ความรู้เพื่อสนับสนุนองค์กรโดยรวม	✓
โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์	+

ประเภทของการจัดการการจัดส่งบริการ	การวาง แผน
ผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าพัฒนา	✓ ¹
การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร	✓
Add-on ของการจัดการการจัดส่งบริการ	+
การจัดการการจัดส่งบริการนอกสถานที่	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

✓¹ - บริการเพิ่มเติมที่อาจมอบให้โดย Microsoft

การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า: คำแนะนำและข้อมูลที่มอบให้แก่ผู้ที่คุณกำหนดให้เป็นผู้ดูแลระบบของบริการสนับสนุนเกี่ยวกับ วิธีการจัดการการใช้ประโยชน์จากบริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณ และเตรียมพร้อมคุณสำหรับการใช้บริการสนับสนุนรวมศูนย์แบบดิจิทัลและแบบเรียกใช้ใหม่

คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft: ข้อมูลที่แบ่งปันให้คุณทราบเกี่ยวกับคุณลักษณะและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการสำคัญที่กำลังจะมีจำหน่าย รวมถึงกระดานข่าวด้านความปลอดภัยสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft

การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม: กิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อวางแผน นำเสนอ และจัดการบริการของโปรแกรมสนับสนุนของคุณ สำหรับทั้งองค์กรของคุณเพื่อช่วยให้คุณได้ตระหนักถึงคุณค่าที่สูงมากขึ้นจากการลงทุนของคุณในเทคโนโลยีและบริการของ Microsoft Microsoft อาจแนะนำบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่สำคัญ เพื่อใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการสนับสนุนตาม แพคเกจพื้นฐานของคุณ รวมถึงบริการเพิ่มเติมที่คุณอาจซื้อ

การอบรมให้ความรู้พนักงานใหม่เพื่อการสนับสนุนแบบรวมศูนย์: กิจกรรมเพื่อสนับสนุนการเริ่มใช้เพื่อสนับสนุนแบบรวมศูนย์ รวมถึงการแนะนำและการส่งเสริมความสามารถที่บริการตนเองในพอร์ทัลสนับสนุนออนไลน์ โดยมีเป้าหมายที่ต้องการตรวจสอบให้แน่ใจว่าจะมีการใช้บริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณได้ในเวลาที่เหมาะสม

โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์: การวางแผนและการส่งมอบบริการที่รวมอยู่ด้วยเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์เฉพาะด้านในระบบคลาวด์ เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติใช้ การปรับใช้ และคุณค่าที่ตระหนักได้ของเทคโนโลยีคลาวด์ของ Microsoft รวดเร็วยิ่งขึ้น

นักพัฒนาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้า: ทรัพยากรสนับสนุนของ Microsoft ที่เน้นการพัฒนา ซึ่งจะให้คำแนะนำเชิงกลยุทธ์และชี้แนะแนวทางเพื่อเร่งนวัตกรรมและขับเคลื่อนประสิทธิภาพตลอดวงจรชีวิตการพัฒนาซอฟต์แวร์ ทรัพยากรที่มีจำกัดเหล่านี้ อาจได้รับมอบหมายให้โดย Microsoft ตามเงื่อนไข

การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร: ชุดกิจกรรมที่ใช้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทีมสนับสนุนของ Microsoft จะทำงานสอดคล้องกับสิ่งสำคัญเชิงกลยุทธ์ขององค์กรของคุณ และได้ข้อเกี่ยวกับผู้ตัดสินใจทางธุรกิจและเทคโนโลยีรายสำคัญ

Add-on ของการจัดการการจัดส่งบริการ: คุณอาจเลือกที่จะสั่งซื้อแหล่งข้อมูล SDM ที่กำหนดเองเพิ่มเติมเพื่อให้บริการการจัดการการส่งมอบบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งไม่ได้ระบุรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนในเอกสารนี้ แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้จะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ บริการนี้อาจขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

การจัดการการจัดส่งบริการนอกสถานที่: คุณสามารถร้องขอให้ผู้จัดการความสำเร็จของลูกค้ามาที่สถานประกอบการได้ แต่อาจถูกเรียกเก็บค่าบริการเสริมต่อการเข้าพบแต่ละรอบ บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

2.3 บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น

นอกเหนือจากบริการที่ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานหรือเป็นบริการเสริมแล้ว คุณสามารถซื้อบริการเสริมและโซลูชันที่เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นมีให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และจะถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ใน Work Order ของคุณ

บริการ	การวางแผน
วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด	+
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	+
Azure Event Management	+
O365 Engineering Direct	+
การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา	+ ¹
การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

+¹ - บริการเสริมที่สามารถสั่งซื้อได้ขึ้นอยู่กับปริมาณจำกัดสูงสุด

วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด

วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด (DSE): บริการ DSE อาจสั่งซื้อได้แบบข้อเสนอแบบกำหนดล่วงหน้าหรือเป็นช่วงเวลาของชั่วโมงแบบกำหนดได้เองที่สามารถใช้เพื่อนำเสนอขอบเขตของบริการเชิงรุกได้

เมื่อสั่งซื้อแบบชั่วโมง ชั่วโมงของบริการ DSE จะถูกหักลบจากชั่วโมงทั้งหมดที่คุณได้ซื้อตามการใช้งานหรือมีการดำเนินการ

ข้อเสนอ DSE ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจะถูกปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของคุณและช่วยให้คุณบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ ข้อเสนอเหล่านี้จะรวมถึงบริการเชิงรุกที่จำเป็นซึ่งกำหนดไว้ล่วงหน้าแบบในตัว

พื้นที่เป้าหมายของ DSE คือ:

- ช่วยรักษาภูมิความรู้แบบฝังลึกของความต้องการทางธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตของคุณ และการกำหนดค่าของสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- คำแนะนำเอกสารเชิงรุกของการใช้บริการสนับสนุนซึ่งเกี่ยวข้องกับการส่งมอบ (เช่น โปรแกรมการตรวจสอบความสามารถในการสนับสนุน การตรวจสอบสุขภาพ เวอร์ชันอัปเดต และโปรแกรมการประเมินความเสี่ยง)
- ช่วยทำให้กิจกรรมการปรับใช้และการดำเนินการของคุณสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี Microsoft ในปัจจุบันและตามที่ได้วางแผนไว้ของคุณ
- เพิ่มทักษะด้านเทคนิคและการปฏิบัติงานของบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคุณ

- พัฒนาและปรับใช้กลยุทธ์เพื่อช่วยป้องกันเหตุการณ์ในอนาคตและเพิ่มความพร้อมในระบบของเทคโนโลยี Microsoft อันครอบคลุมของคุณ
- ช่วยในการระบุมสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และเพื่อให้คำแนะนำในการป้องกันไม่ให้เกิดการหยุดชะงักขึ้นอีกในเทคโนโลยีที่ถูกกำหนดไว้ของ Microsoft

ไม่ว่าจะทำการสั่งซื้อ DSE แบบใดก็ตาม ทรัพยากรจะได้รับการจัดสรร จัดลำดับความสำคัญและทำการกำหนดบนพื้นฐานของข้อตกลงของสองฝ่ายในระหว่างการประชุมแรกเริ่มและจัดทำเป็นเอกสารไว้ให้โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนการส่งมอบบริการของคุณ

ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน Microsoft Unified ปัจจุบันเพื่อสนับสนุนบริการ DSE ของคุณ หากข้อตกลงในการให้บริการการสนับสนุน Microsoft Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ DSE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน
- บริการ DSE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- บริการ DSE สนับสนุนผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเฉพาะของ Microsoft ที่คุณได้เลือกไว้และถูกแสดงไว้ใน Work Order ของคุณ
- บริการ DSE จะถูกส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่คุณได้เลือกและระบุไว้ใน Work Order ของคุณ

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การตอบสนองอย่างรวดเร็ว จะช่วยให้การสนับสนุนเชิงรุกของคุณสำหรับบริการคลาวด์ของคุณรวดเร็วขึ้น โดยการกำหนดเส้นทางเหตุการณ์การสนับสนุนให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและการให้เส้นทางที่เพิ่มขึ้นให้กับทีมปฏิบัติการให้บริการระบบคลาวด์ตามที่จำเป็น

ในการรับบริการการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับคอมโพเนนต์ของ Microsoft Azure คุณต้องทำการส่งเหตุการณ์ผ่านพอร์ทัลบริการของระบบคลาวด์ที่เหมาะสม ค่าขอการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของคุณจะถูกส่งตรงไปยังคิวการสนับสนุนการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะมีทีมงานวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการระบบคลาวด์เพื่อให้ทีมนี้มีความรู้พื้นฐานสำหรับการทำงานของงานของคุณ คุณต้องแจกจ่ายเอกสารเกี่ยวกับการใช้ Azure พื้นฐานและโทโพโลยีฐานข้อมูลให้ รวมถึงการจัดระดับและแผนความสมดุลของปริมาณงาน หากเป็นไปได้ถึงแม้เหตุการณ์ต้องให้ทรัพยากรจากผู้เชี่ยวชาญการสนับสนุนผลิตภัณฑ์มาตรฐานเพื่อแก้ไขปัญหา แต่ทีมตอบสนองเร่งด่วนจะยังมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทุกวันและเวลาตลอดทั้งปี

สำหรับคอมโพเนนต์ Azure ของคุณ เวลาในการตอบสนองสำหรับการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาจะถูกแสดงไว้ในตารางข้างล่างและแทนที่เวลาในการตอบสนองใด ๆ ของแพคเกจพื้นฐานที่คาดไว้ การตอบสนองอย่างเร่งด่วนไม่ครอบคลุม Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, การจัดการเรียกชำระเงินและการบอกรับเป็นสมาชิก, Universal Print, Test base สำหรับ M365 หรือ Microsoft Mesh

การซื้อการตอบสนองอย่างรวดเร็วขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้ายของคุณสำหรับรายละเอียดความพร้อมให้บริการ

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

¹ เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหานั้น

² บริการการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาด้วยการตอบสนองอย่างรวดเร็วจะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษและญี่ปุ่นเท่านั้น

Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management ("AEM"): ให้การสนับสนุนเสริมพิเศษก่อน ระหว่าง และหลังจากเหตุการณ์ช่วงสำคัญของลูกค้า ("เหตุการณ์") เหตุการณ์ช่วงสำคัญหมายถึงช่วงเวลาที่เกิดผลกระทบทางธุรกิจในระดับสูงและ/หรือความสูงการของลูกค้าอยู่ในระดับสูง ทำให้ความพร้อมและประสิทธิภาพของการให้บริการต้องอยู่ในระดับสูงสุด เหตุการณ์ต้องได้รับการยืนยันกับผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของคุณอย่างน้อย 8 สัปดาห์ก่อนเหตุการณ์

AEM สนับสนุนเหตุการณ์ที่ใช้บริการ Microsoft Azure หลัก รายละเอียดโซลูชันและบริการของ Azure ที่ต้องใช้ ต้องได้รับการแบ่งปันกับทีม AEM ล่วงหน้าก่อนเกิดเหตุการณ์ ไม่ใช่ในภายหลัง เนื่องจากต้องใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประเมิน

ในส่วนหนึ่งของกิจกรรมก่อนเหตุการณ์นั้น ทีม AEM จะต้อง:

- ประเมินและทำความเข้าใจกับโซลูชันของคุณ
- ระบุถึงปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร
- พิจารณาผลลัพธ์ที่ต้องการจากมุมมองด้านความยืดหยุ่น
- พัฒนาและดูแลแผนการส่งมอบบริการสำหรับโซลูชัน

ทีมสนับสนุน AEM จะจัดทำรายการดำเนินการที่แนะนำและที่จำเป็นเพื่อแก้ไขปัญหาใด ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความพร้อมใช้งานของโซลูชันหรือประสิทธิภาพของวันที่เกิดเหตุการณ์

ในระหว่างเหตุการณ์ ทีม AEM จะรับทราบถึงรายละเอียดของเหตุการณ์และเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อโซลูชัน

คุณสามารถร้องขอการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาสำหรับโซลูชันได้ในเวลาสองสัปดาห์ก่อนเหตุการณ์ ในระหว่างเหตุการณ์ และหนึ่งสัปดาห์หลังจบเหตุการณ์*

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล้ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง</p> <p>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</p>	<p>มาตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 15 นาที และการแจ้งเรื่องเร่งด่วนภายใน Microsoft ไปยังทีมปฏิบัติการระบบคลาวด์สำหรับบริการ Microsoft Azure ได้ ²</p> <p>กำหนดผู้จัดการสถานการณ์ชั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</p> <p>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p>	<p>สำหรับบริการ Azure Services คำร้องขอเกี่ยวกับบริการสำหรับเหตุการณ์ควรได้รับการแจ้งผ่านทางออนไลน์ด้วยพอร์ทัล Microsoft Azure โดยใช้เทมเพลตที่กำหนดไว้ล่วงหน้าโดยผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของคุณ</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p>
<p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ: สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p>	<p>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์</p> <p>การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดลักษณะโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้ วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเหตุการณ์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเรตามที่จำเป็น</p>	<p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p>

¹ เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

² บริการการสนับสนุนการแก้ไขปัญหา AEM จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น

*การสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่ยื่นก่อนและหลังจากเหตุการณ์ จะได้รับการจัดการว่าอยู่ที่ความรุนแรงระดับ B

หลังเหตุการณ์ คุณสามารถร้องขอให้มีการวิเคราะห์สาเหตุที่มาของเหตุการณ์ความรุนแรงระดับ 1 และ A ทั้งหมดสำหรับโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้ เราจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่อาจป้องกันปัญหาได้ในอนาคต

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: ให้การสนับสนุนเสริมพิเศษสำหรับปริมาณงานที่เป็นงานหลักจากผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าใช้ Microsoft Office 365 ที่รวมถึงสิทธิพิเศษในการเข้าถึงทีมวิศวกรรม Office 365 บริการนี้จะพร้อมดำเนินการสำหรับผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าตามรายชื่อ ให้บริการโดยมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม และได้รับการกำหนดไว้ในเอกสารประกอบที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา: ให้การสนับสนุนแบบเชิงรุกที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยระบบคลาวด์และความรู้ทางเทคนิคตลอดทั้งวงจรชีวิตในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับนักพัฒนาที่กำลังสร้าง นำไปใช้งานและรองรับแอปพลิเคชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาจะให้การสนับสนุนที่ครอบคลุมแก่ลูกค้าด้วยสถาปัตยกรรมระบบคลาวด์ การประเมินความเสี่ยง การแก้ไขปัญหา ALM/DevOps

วงจรชีวิตของการพัฒนาด้านความปลอดภัย การตรวจทานรหัส ประสิทธิภาพและการตรวจสอบ การประยุกต์ใช้งานสิ่งใหม่ ๆ การใช้งาน Internet of Thing (IoT) และการจัดการ การฝึกอบรมและการทดสอบ การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาจะมีให้บริการโดยเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ

การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ: เป็นการให้การสนับสนุนในระดับที่สูงขึ้นสำหรับชุดผลิตภัณฑ์ Microsoft และ Online Service ที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโซลูชันของภารกิจที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ การสนับสนุนภารกิจระดับวิกฤติจะให้โปรแกรมแบบกำหนดเองของบริการสนับสนุนโดยสามารถใช้งานได้ผ่านค่าบริการเสริมและได้กำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ใน Work Order ของคุณ

2.4 การสนับสนุนในหลายประเทศ

ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ

เมื่อใช้งานร่วมกับบริการ Microsoft Unified Enterprise Support การสนับสนุนในหลายประเทศจะให้การสนับสนุนคุณจากหลายสถานที่ ตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงานของคุณ (หรือกลุ่มใบสั่งงาน) รายละเอียดโครงสร้างการสนับสนุนในหลายประเทศมีดังนี้:

- **ผู้ให้บริการหลัก:** นี่คือสถานที่หลักที่คุณได้ทำสัญญาไว้สำหรับ Microsoft Unified Support ในใบสั่งงานของคุณ เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอย่างอื่น จุดนี้จะเป็นตำแหน่งที่อยู่หลักของผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าที่ได้รับมอบหมายของคุณ
- **ผู้ให้บริการรอง:** นี่คือตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่ถูกกำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณซึ่งคุณจะได้รับบริการ Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณนอกเหนือจากพื้นที่ของผู้ให้บริการหลัก และมีสิทธิ์ได้รับบริการที่คุณซื้อสำหรับตำแหน่งที่อยู่ดังกล่าว

วิธีการสั่งซื้อ

USSD นี้จะอธิบายถึงบริการสนับสนุนในหลายประเทศที่มี บริการเฉพาะด้านและปริมาณที่เกี่ยวข้อง จะมีรายการระบุอยู่ในใบสั่งงานที่เกี่ยวข้องโดยตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุน หากเป็นไปได้

บริการที่อธิบายไว้ในนี้อาจได้รับการส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณซึ่งกำหนดไว้ใน Host Work Order และอาจจะมีการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลัก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลง Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณโดยมีการดัดแปลงแก้ไขดังนี้:

- **บริการแพ็คเกจพื้นฐาน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอย่างอื่น บริการแพ็คเกจพื้นฐาน (บริการที่ระบุไว้ด้วย “✓”) จะพร้อมให้บริการแก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณ หรือตามการจัดสรรให้แก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักบน Host Work Order
- **บริการตอบสนอง:** บริการตอบสนองอาจจะได้รับจากส่งมอบจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่อื่นและที่รวมถึงผู้ให้บริการหลัก ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้:
 - **การสนับสนุนในสถานที่:** บริการสนับสนุนในสถานที่เพื่อตอบสนองที่ซื้อล่วงหน้า จะพร้อมใช้งานสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ นอกเหนือจากประเทศที่ยกเว้น
 - ในระหว่างสถานการณ์การสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาที่ “รุนแรงระดับ 1” ทรัพยากรสนับสนุนในสถานที่แบบซื้อล่วงหน้า อาจได้รับการใช้งานกับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้และไม่ได้กำหนดไว้
- **การจัดการการส่งมอบบริการ (SDM):** ตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ SDM อาจจะได้รับมอบไปให้ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง ความพร้อมให้บริการของ SDM ที่รวมอยู่ในแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ จะได้รับการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลักและได้รับการจัดการโดยผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของผู้ให้บริการหลัก การส่งมอบ SDM จะจำกัดตามจำนวน

วันชั่วโมงทำการของตำแหน่งที่ตั้งของผู้ให้บริการหลัก บริการ SDM อาจถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือบริการและโซลูชันเสริมพิเศษ

- **SDM เพิ่มเติม:** คุณสามารถซื้อทรัพยากร SDM เพิ่มเติมได้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักหรือผู้ให้บริการรอง ตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงาน และจะได้รับการส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนด เป็นไปตามความพร้อมให้บริการและเงื่อนไขข้างต้น

ความพร้อมให้บริการของบริการทางเลือก (บริการที่ระบุไว้ด้วย “+” ในตารางการสนับสนุนข้างต้น) มีดังนี้:

- **บริการเชิงรุก**
 - คุณอาจมีสิทธิ์ใช้บริการเชิงรุกในปริมาณที่มีรายการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ และพร้อมอยู่ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ นอกเหนือจากประเทศที่ยกเว้น
- **บริการซ่อมบำรุง - การวิเคราะห์สาเหตุที่มา:** บริการที่ซื้อจะพร้อมใช้งานได้สำหรับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้
- **ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน (STA):** บริการ STA จะพร้อมใช้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงาน นอกเหนือจากประเทศที่ยกเว้น และจะเป็นไปตามความพร้อมให้บริการของทรัพยากร
- **บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น:** บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นสามารถซื้อได้สำหรับการใช้ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง เป็นไปตามความพร้อมให้บริการ อาจมีข้อจำกัดอื่น ๆ
- บริการสนับสนุนอื่น ๆ ที่ซื้อจะพร้อมใช้งานสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ

นอกเหนือจากข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารนี้และใบสั่งงานของคุณ การส่งมอบบริการของเราตามที่ระบุไว้ในเอกสารนี้ จะเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสรุปดังนี้:

- เราอาจอนุญาตให้ตำแหน่งที่ตั้งของการสนับสนุนที่ไม่ได้กำหนดไว้ของคุณ ได้มีส่วนร่วมในบริการเชิงรุกที่สามารถซื้อได้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรองและตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงาน การเข้าร่วมดังกล่าวจะได้รับอนุญาตตามดุลยพินิจของ Microsoft
- Proactive Credits สามารถแลกเปลี่ยนได้ระหว่างตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรองตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงาน ยกเว้นตามที่ระบุไว้ การแลกเปลี่ยนทั้งหมดจะต้องดำเนินการตามสกุลเงินในปีปัจจุบันและอัตราสำหรับ Proactive Credits ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง อัตราปัจจุบันอาจมอบให้คุณได้โดยตัวแทนของ Microsoft Services การแลกเปลี่ยนที่ส่งผลให้เกิด Proactive Credits ปลีกย่อยจะถูกบดยอดขึ้นไปเป็นหน่วยที่ใกล้เคียงที่สุด คุณไม่สามารถแลกเปลี่ยน Proactive Credits ไปยังหรือจากประเทศที่ยกเว้นได้
- ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อการชำระภาษีใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระจายหรือการแลกเปลี่ยนบริการสนับสนุนที่ซื้อระหว่างตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง
- การเปลี่ยนแปลงบริการหรือการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในระหว่างช่วงเวลาของใบสั่งงานอาจจะต้องมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร

- **การรวบรวมการเรียกเก็บเงิน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอย่างอื่น จะมีการออกใบแจ้งหนี้ใบเดียวสำหรับจำนวนเงินที่ครบกำหนดชำระ โดยจะรวมถึงบริการทั้งหมดสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่ระบุอยู่ในใบสั่งงานของคุณ ภาษีจะเป็นไปตามการประเมินของผู้มีอำนาจลงนามของ Microsoft และ ตำแหน่งที่อยู่ของผู้ให้บริการหลักของคุณ ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อภาษีเพิ่มเติมใด ๆ ที่ต้องชำระ
- **ข้อยกเว้นสำหรับการรวบรวมการเรียกเก็บเงิน:** บริการที่ซื้อสำหรับการส่งมอบในสาธารณรัฐอินเดีย สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) สาธารณรัฐจีน (ฮ่องกง) สาธารณรัฐเกาหลี ญี่ปุ่น นิวซีแลนด์ มาเก๊า และออสเตรเลีย (ประเทศที่ยกเว้นทั้งหมด) ต้องมีใบสั่งงานแยกต่างหากที่ระบุถึงบริการที่ต้องส่งมอบในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนดังกล่าว บริการจะได้รับการออกใบแจ้งหนี้ไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง และจะรวมถึงภาษีท้องถิ่นใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.5 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

บริการ Microsoft Unified Support services จะทำการจัดส่งตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานต่อไปนี้

- บริการตอบสนองของแพ็คเกจพื้นฐาน จะเป็นการให้บริการจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของจุดติดต่อเพื่อการสนับสนุนที่คุณกำหนดไว้ บริการทุกชนิดจะถูกส่งมอบผ่านทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของคุณตามที่ระบุไว้ใน Work Order ของคุณ หรือหากในกรณีอื่น ๆ ต้องลงเป็นลายลักษณ์อักษร
- บริการตอบสนองของแพ็คเกจพื้นฐาน จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี บริการทั้งหมดจะจัดไว้ให้เป็นภาษาพูดของสถานที่ให้บริการของ Microsoft ที่ให้บริการหรือเป็นภาษาอังกฤษ เว้นแต่จะได้ออกใบแจ้งหนี้เป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษร
- เราให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ที่มีจำหน่ายทั่วไปทุกกรณีที่คุณได้สั่งซื้อและระบุไว้ในข้อตกลงและการลงทะเบียนเพื่อขอใบอนุญาตที่แสดงไว้ และ/หรือ ID หมายเลขบัญชีสำหรับการเรียกเก็บเงินในภาคผนวก A ของใบสั่งงานของคุณ และได้รับการกำหนดไว้ในเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ซึ่งเผยแพร่โดย Microsoft เป็นครั้งคราวที่ <http://microsoft.com/licensing/contracts> (หรือที่ไซต์ที่ได้รับช่วงต่อตามที่ Microsoft ระบุ) เว้นเสียแต่ว่าจะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในใบสั่งงาน เอกสารผนวกของคำอธิบายเกี่ยวกับบริการ Unified Enterprise Support Services นี้ หรือที่ได้รับการยกเว้นเป็นการเฉพาะในพอร์ทัลการสนับสนุนออนไลน์ของคุณที่ <http://serviceshub.microsoft.com>
- จะไม่มีการสนับสนุนให้กับผลิตภัณฑ์รุ่นวางจำหน่ายล่วงหน้าหรือเบต้า เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารแนบท้าย
- บริการทุกชนิด รวมถึงบริการเสริมใดๆ ที่ถูกสั่งซื้อในฐานะส่วนหนึ่งในระยะเวลาของ Support Work Order จะถูกเรียกคืนหากไม่ได้ถูกใช้งานในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order
- การจัดตารางการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และเวิร์คช็อปอาจถูกยกเลิกหากระดับการลงทะเบียนขั้นต่ำไม่เป็นไปตามกำหนด
- เราสามารถเข้าถึงระบบของคุณผ่านการเชื่อมต่อทางไกลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาตามคำร้องขอของคุณได้ บุคลากรของเราจะเข้าถึงระบบที่ได้รับอนุญาตจากคุณเท่านั้น ในการใช้งานความช่วยเหลือผ่านการเชื่อมต่อทางไกล คุณต้องมอบการเข้าถึงที่เหมาะสมและอุปกรณ์อื่นจำเป็นให้กับเรา
- บริการบางประเภทอาจกำหนดให้เราทำการเก็บรักษา ประมวลผล และเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของคุณ เมื่อเราดำเนินการดังกล่าว เราใช้เทคโนโลยีที่ Microsoft ได้รับการรับรองและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการปกป้องข้อมูลของเรา หากคุณร้องขอให้เราใช้เทคโนโลยีที่ไม่ได้รับการรับรองจาก Microsoft คุณเข้าใจและยอมรับว่าคุณต้องรับผิดชอบต่อความสมบูรณ์และความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าของคุณแต่เพียงผู้เดียวและ Microsoft จะไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ผ่านการรับรองของ Microsoft
- หากคุณขอยกเลิกบริการที่ได้กำหนดเวลาก่อนหน้านี้ Microsoft อาจเลือกที่จะหักค่าธรรมเนียมการยกเลิกได้ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ของราคาค่าบริการ หากการยกเลิกหรือการกำหนดการนัดหมายใหม่ดังกล่าวได้ถูกดำเนินการโดยไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 14 วันก่อนวันส่งมอบ

- เมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริม เราอาจกำหนดให้รวมการจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดส่ง
- หากคุณทำการสั่งซื้อบริการประเภทใดประเภทหนึ่งและต้องการแลกเปลี่ยนเป็นบริการประเภทอื่น คุณอาจใช้มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพคเกจทางเลือกของคุณ ถ้ามี และทำการตกลงกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents (SA PRS Incidents หรือ "SAB") อาจได้รับการแปลงให้เป็นมูลค่าที่เท่ากัน (ดังที่ได้กำหนดไว้โดย Microsoft) และใช้บริการโดยมีค่าใช้จ่ายสำหรับการสนับสนุนแพคเกจพื้นฐาน ส่วนประกอบที่มีสิทธิ์ของวิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด (DSE) และ/หรือส่วนประกอบที่มีสิทธิ์ของบริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น แหล่งข้อมูลการจัดการการส่งมอบของคุณสามารถยืนยันมูลค่าและค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้ ถ้ามี หลังจากวันที่เริ่มต้นใช้งานการสนับสนุน 30 วันและ/หรือวันที่ครบรอบปีของการสนับสนุนหลายปี เราอาจส่งการเรียกเก็บเงินแก่คุณสำหรับมูลค่าที่เท่ากันของ SAB ที่ขาดใด ๆ ที่คุณตกลงในการแปลงใด ๆ ดังที่กำหนดไว้ใน Work Order ของคุณ สิทธิประโยชน์ของ Software Assurance จะเป็นไปตามเงื่อนไขของ DoS และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงภาคผนวก B ของเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits เช่น การเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ของการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่จะเริ่มในเดือนกุมภาพันธ์ 2023 ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเกณฑ์การมีสิทธิ์ในแพคเกจพื้นฐานหรือองค์ประกอบที่มีสิทธิ์ของ ข้อตกลงการสนับสนุน และที่อาจส่งผลในการปรับค่าเหตุการณ์ที่เทียบเท่า
- บริการเสริมบางประเภทอาจไม่มีให้บริการในประเทศของคุณ โปรดติดต่อเพื่อขอรายละเอียดกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- คุณยอมรับว่ารหัสที่ไม่ได้เป็นของ Microsoft ที่คุณมอบให้เราเข้าถึงได้เป็นรหัสที่คุณเป็นเจ้าของ
- บริการอาจรวมถึงผลลัพธ์ที่ส่งมอบจากบริการ ค่าปรึกษา และคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับรหัสที่คุณหรือ Microsoft เป็นเจ้าของ หรือการจัดหาบริการสนับสนุนอื่น ๆ ให้โดยตรง
- เมื่อให้บริการตอบสนอง Microsoft ไม่ได้มอบรหัสใด ๆ ให้ทุกประเภท นอกเหนือจากรหัสตัวอย่าง
- ลูกค้าต้องรับผิดชอบในทุกด้านและยอมรับความเสี่ยงทั้งปวงที่เกิดขึ้นจากการใช้งานและการดูแลรักษารหัสใด ๆ ที่ได้รับมาจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสนับสนุน
- อาจมีความต้องการขั้นต่ำของแพลตฟอร์มสำหรับบริการที่ทำการสั่งซื้อ
- บริการอาจไม่สามารถทำการส่งมอบให้กับลูกค้าของคุณได้
- เมื่อการบริการนอกสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกรายงานค่าเดินทางและเบี้ยเลี้ยงที่เหมาะสม
- GitHub, Inc. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ Microsoft Corporation จะทำหน้าที่ให้บริการ GitHub Support Services ที่คุณซื้อ แม้ว่าจะมีส่วนที่ตรงข้ามกับในใบสั่งงานของคุณ ให้นำค่าแถลงเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวสำหรับบริการ GitHub ซึ่งอยู่ที่ https://aka.ms/github_privacy และเอกสารแนบท้ายสำหรับการคุ้มครองข้อมูลของบริการ GitHub เอกสารประกอบทางด้านการรักษาความปลอดภัยซึ่งอยู่ที่ https://aka.ms/github_dpama ใช้กับการจัดหาบริการ GitHub Support Services ของคุณ
- **นโยบายการใช้งานที่สามารถทำได้** - ลูกค้าต้องไม่ (และไม่ได้รับใบอนุญาตให้) ใช้การบริการที่จัดให้:
 - ในลักษณะซึ่งเป็นที่กฎหมาย ขอบบังคับ คำสั่งจากหน่วยงานของรัฐ หรือคำตัดสินของศาลห้ามมิให้กระทำ
 - เพื่อละเมิดสิทธิของผู้อื่น หรือ
 - ในโปรแกรมประยุกต์หรือสถานการณ์ใด ๆ ซึ่งการบริการที่จัดให้อาจนำไปสู่การเสียชีวิตหรือการบาดเจ็บทางร่างกายอย่างรุนแรงของบุคคลใด ๆ หรือนำไปสู่ความเสียหายทางกายภาพหรือชื่อเสียงอย่างร้ายแรง ยกเว้นตามหัวข้อการใช้งานที่มีความเสี่ยงสูงด้านล่าง

การใช้งานที่มีความเสี่ยงสูง

ค่าเดือน เทคโนโลยีสมัยใหม่อาจถูกใช้ด้วยวิธีทางที่ใหม่และเป็นนวัตกรรม และลูกค้าต้องพิจารณาว่าการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านี้ที่มีความเฉพาะเจาะจงจะปลอดภัยหรือไม่ การบริการที่จัดให้ไม่ได้ออกแบบหรือมีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนการใช้งานใด ๆ ที่การหยุดชะงักของบริการ ขอบกพร่อง ข้อผิดพลาด หรือความล้มเหลวอื่น ๆ ของการบริการที่จัดให้ อาจส่งผลให้เกิดการเสียชีวิตหรือการบาดเจ็บที่รุนแรงต่อร่างกายของบุคคลใดก็ตาม หรือเกิดความเสียหายต่อร่างกายหรือสิ่งแวดล้อม (รวมเรียกว่า "การใช้งานที่มีความเสี่ยงสูง") ด้วยเหตุนี้ ลูกค้าต้องออกแบบและใช้การบริการที่จัดให้ในลักษณะที่หากเกิดการหยุดชะงัก ขอบกพร่อง ข้อผิดพลาด หรือความล้มเหลวอื่น ๆ ของการบริการที่จัดให้ นั้น ความปลอดภัยของผู้คน ทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อม จะไม่ได้รับผลกระทบในระดับที่ต่ำกว่าความสมเหตุสมผล เหมาะสม และชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะโดยทั่วไปหรือในอุตสาหกรรมเฉพาะด้าน การใช้บริการที่จัดให้ในลักษณะที่มีความเสี่ยงสูงของลูกค้าถือเป็นความเสี่ยงของลูกค้าเอง ลูกค้ายินยอมที่จะปกป้องและชดใช้ต่อ Microsoft จากและต่อความเสียหาย ค่าใช้จ่าย และค่าธรรมเนียมทนายความทั้งปวงอันเกิดจากการฟ้องร้องใด ๆ ที่มีเหตุมาจากการใช้งานที่มีความเสี่ยงสูงที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่จัดให้ รวมถึงการฟ้องร้องใด ๆ ที่มาจากความรับผิดชอบที่เคร่งครัดหรือในกรณีนี้ Microsoft ประมาทเลินเล่อต่อการออกแบบหรือจัดหาบริการให้แก่ลูกค้าตามคุณลักษณะจำเพาะของลูกค้า ภาระผูกพันด้านการชดใช้ความเสียหายที่ระบุไว้ข้างต้นจะเพิ่มเติมมาจากภาระผูกพันด้านการแก้ต่างใด ๆ ที่ระบุไว้ในข้อตกลงของลูกค้า และไม่ได้อยู่ภายใต้ข้อจำกัดใด ๆ หรือได้รับการละเว้นจากความรับผิดที่อยู่ในข้อตกลงดังกล่าว

- ข้อกำหนดเบื้องต้นและสมมติฐานเพิ่มเติมอาจถูกกำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.6 ความรับผิดชอบของคุณ

การเพิ่มประสิทธิภาพประโยชน์ของบริการ Microsoft Unified Support ของคุณ จะขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามหน้าที่ขอคุณดังต่อไปนี้ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง การไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ:

- คุณจะแต่งตั้งผู้ดูแลระบบบริการสนับสนุนที่มีชื่อซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณในการส่งคำขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา
- หากคุณซื้อบริการสนับสนุนในหลายประเทศ คุณจะต้องแต่งตั้งผู้ดูแลระบบบริการสนับสนุนที่มีชื่อกำกับสำหรับสถานที่ให้การสนับสนุนโฮสต์ของคุณ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณในการส่งคำขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา และคุณอาจจะต้องกำหนดผู้ดูแลระบบของบริการสนับสนุนตามที่ระบุชื่อไว้ในสถานที่ให้การสนับสนุนอื่น ๆ
- คุณสามารถกำหนดรายชื่อการสนับสนุนเพื่อตอบสนองที่ระบุชื่อไว้ได้ ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะมีหน้าที่สร้างคำขอการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์สนับสนุนของ Microsoft หรือทางโทรศัพท์ ผู้ดูแลระบบคลาวด์สำหรับบริการระบบคลาวด์ของคุณอาจส่งคำขอการสนับสนุนระบบคลาวด์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
- สำหรับการร้องขอการสนับสนุนบริการแบบออนไลน์สำหรับบริการบนคลาวด์ของคุณ ต้อง ผู้ดูแลระบบคลาวด์ต้องยื่นคำร้องขอการสนับสนุนผ่านพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี
- เมื่อมีการส่งคำร้องขอการบริการ ผู้ติดต่อสนับสนุนเชิงรับของคุณควรมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาที่คุณกำลังเผชิญและความสามารถในการจำลองปัญหาเพื่อช่วยเหลือ Microsoft ในการวินิจฉัยและวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าว ผู้ติดต่อเหล่านี้ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุนของ Microsoft และสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาระบบและช่วยสนับสนุน Microsoft ในการวิเคราะห์และจัดการคำร้องขอรับบริการ
- เมื่อยื่นคำร้องขอบริการ บุคคลติดต่อเพื่อการสนับสนุนเรียกใช้ใหม่ของคุณอาจจะต้องทำการพิจารณาปัญหาและกิจกรรมการแก้ไขปัญหา ตามที่เราร้องขอ สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงการดำเนินงานติดตามเครือข่าย การตรวจจับข้อความแสดงข้อผิดพลาด การเก็บรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่า การเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าของผลิตภัณฑ์ การติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่หรือส่วนประกอบใหม่ ๆ หรือกระบวนการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

- คุณตกลงที่จะทำงานร่วมกับเราเพื่อวางแผนการใช้บริการตามบริการที่คุณสั่งซื้อ
- คุณยินยอมที่จะแจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีกับข้อผู้ติดต่อที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- คุณต้องรับผิดชอบในการสำรองข้อมูลของคุณและฟื้นฟูการสูญหายหรือมีการแก้ไขข้อมูลอันเป็นผลมาจากความล้มเหลวระดับหายนะ คุณยังต้องรับผิดชอบต่อการใช้กระบวนการอันจำเป็นสำหรับปกป้องความสมบูรณ์และความปลอดภัยของซอฟต์แวร์และข้อมูลของคุณ
- หากเป็นไปได้ คุณยินยอมจะตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เราอาจมอบให้เป็นระยะ ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ
- คุณต้องรับผิดชอบสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นโดยพนักงานหรือผู้รับเหมาช่วงของคุณ
- คุณอาจได้รับแจ้งจากแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการเพื่อทำหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่คุณสั่งซื้อ
- เมื่อมีการใช้งานบริการคลาวด์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนนี้ คุณต้องสั่งซื้อหรือมีการสมัครรับข้อมูลหรือ data plan สำหรับบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง
- คุณตกลงที่จะยื่นคำขอบริการเชิงรุกและโซลูชันและบริการส่วนเพิ่มเติม พร้อมกับข้อมูลที่จำเป็นหรือข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันหมดอายุของใบสั่งงานที่เกี่ยวข้อง
- คุณตกลงที่จะอนุญาตให้ทีมส่งมอบการบริการของเราซึ่งจำเป็นต้องอยู่ทำงานนอกสถานที่ใช้โทรศัพท์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ตามสมควร และสามารถเข้าถึงระบบภายในและเครื่องมือวินิจฉัยของคุณได้ตามความเหมาะสม

© 2021 Microsoft Corporation สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามใช้หรือเผยแพร่เอกสารเหล่านี้โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Microsoft Corp.

Microsoft และ Windows เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporation ในประเทศสหรัฐอเมริกาและ / หรือประเทศอื่น ๆ

ชื่อของบริษัทและผลิตภัณฑ์ที่ได้ถูกกล่าวถึงในเอกสารนี้อาจเป็นเครื่องหมายการค้าของเจ้าของตามลำดับ