

Mô tả Dịch vụ Hỗ trợ Doanh nghiệp Hợp Nhất của Microsoft (USSD)

Tháng 01 năm
2024

Mục lục

1	Giới thiệu tài liệu này	3
2	Dịch vụ hỗ trợ.....	4
	2.1 Cách mua	4
	2.2 Mô tả dịch vụ	5
	Dịch vụ chủ động.....	5
	Dịch vụ lập kế hoạch	5
	Dịch vụ phản ứng	11
	Quản lý phân phối dịch vụ.....	13
	2.3 Các dịch vụ và giải pháp cao cấp	15
	Kỹ thuật Chỉ định Tăng cường.....	16
	Phản hồi Tăng cường Hợp nhất.....	18
	Phản hồi Nhanh.....	21
	Quản lý Sự kiện Azure.....	22
	Office 365 Engineering Direct.....	24
	Hỗ trợ Nhà phát triển	24
	GitHub Engineering Direct	24
	Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng	24
	O365 Engineering Direct.....	24
	Ứng phó với Sự cố An ninh Mạng Microsoft.....	28
	2.4 Hỗ trợ Đa quốc gia	29
	Tổng quan về Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia.....	29
	Cách mua	29
	Điều khoản và Điều kiện Bổ sung về Hỗ trợ Đa Quốc gia	30
	2.5 Các điều khoản và điều kiện bổ sung.....	30
	2.6 Trách nhiệm của bạn	32

1 Giới thiệu tài liệu này

Mô tả Dịch vụ Hỗ trợ Doanh nghiệp Hợp Nhất của Microsoft cung cấp cho bạn thông tin về các dịch vụ chuyên nghiệp mà Microsoft có bán.

Hãy làm quen với các mô tả về các dịch vụ mà bạn mua, bao gồm bất kỳ điều kiện tiên quyết, tuyên bố miễn trừ trách nhiệm, hạn chế và trách nhiệm nào của bạn. Các dịch vụ mà bạn mua sẽ được liệt kê trong Lệnh Sản xuất Dịch vụ Doanh nghiệp (Lệnh Sản xuất) hoặc một Tuyên bố Dịch vụ khác có thể áp dụng để tham khảo và hợp thành tài liệu này.

Không phải tất cả các dịch vụ được liệt kê trong tài liệu này đều sẵn có trên toàn cầu. Để biết chi tiết về các dịch vụ sẵn có để mua tại địa điểm của bạn, hãy liên hệ với đại diện Dịch vụ của Microsoft. Các dịch vụ sẵn có có thể thay đổi.

2 Dịch vụ hỗ trợ

Dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft (dịch vụ hỗ trợ) là một bộ các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp toàn diện giúp đẩy nhanh quá trình đến với dịch vụ đám mây, tối ưu hóa giải pháp CNTT và sử dụng công nghệ để hiện thực hóa các cơ hội kinh doanh mới cho bất kỳ giai đoạn nào của vòng đời CNTT. Các dịch vụ hỗ trợ bao gồm:

- Các dịch vụ chủ động giúp duy trì và cải thiện sức khỏe của cơ sở hạ tầng và hoạt động CNTT của bạn
- Quản lý Phân phối Dịch vụ để tạo điều kiện lập kế hoạch và thực hiện
- Các dịch vụ giải quyết vấn đề 24x7 được ưu tiên để cung cấp phản hồi nhanh chóng để giảm thiểu thời gian chết

2.1 Cách mua

Các dịch vụ hỗ trợ sẵn có dưới dạng Gói Cơ sở, cùng với hỗ trợ bổ sung, và Hỗ trợ Nâng cao và giải pháp sẵn có khi mua theo thỏa thuận Gói Cơ sở hiện có được nêu trong Lệnh Sản xuất Dịch vụ Doanh nghiệp, như được mô tả dưới đây.

Mục	Mô tả
Gói Cơ sở	Một sự kết hợp của các dịch vụ chủ động, phản ứng và quản lý phân phối hỗ trợ các sản phẩm của Microsoft và/hoặc Dịch vụ Trực tuyến được sử dụng trong tổ chức của bạn. Một phần Gói Cơ sở của bạn bao gồm một Khoản Linh động* để sử dụng khi thêm các dịch vụ chủ động (đánh dấu "+"), dịch vụ nâng cao và dịch vụ giải pháp và/hoặc dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh vào Gói Cơ sở. Các dịch vụ có trong Gói Cơ sở được đại diện bằng dấu "✓" trong phần này.
Các dịch vụ bổ sung	Các dịch vụ hỗ trợ bổ sung bao gồm các dịch vụ Chủ động cũng sẵn có để bổ sung vào Gói Cơ sở của bạn trong thời hạn Lệnh Sản xuất của bạn và được đại diện bằng dấu "+" trong phần này.
Các dịch vụ và giải pháp cao cấp	Các dịch vụ hỗ trợ bao gồm một sản phẩm cụ thể của Microsoft hoặc hệ thống CNTT của khách hàng, luôn có sẵn để bổ sung vào Gói Cơ sở hỗ trợ của bạn trong thời hạn Lệnh Sản xuất và cũng được đại diện bằng dấu "+" trong phần này.
Hỗ trợ đa quốc gia	Hỗ trợ Đa quốc gia hỗ trợ bạn tại nhiều Vị trí Hỗ trợ, như được mô tả trong Lệnh Sản xuất (hoặc các Lệnh Sản xuất).

*Khoản Linh động là một phần linh động của giá niêm yết cho gói cơ sở của bạn có thể được sử dụng để mua các dịch vụ Chủ động, giải pháp và dịch vụ nâng cao, Tín dụng Chủ động hoặc Dịch vụ

Chủ động Tùy chỉnh tại thời điểm mua dịch vụ. Đại diện Microsoft của bạn sẽ cho biết phần giá niêm yết Gói Cơ sở sẵn có để sử dụng làm Khoản Linh động. Những điều kiện sau đây áp dụng cho phân bổ Khoản Linh động:

- Tối đa 20% hoặc \$50.000, tùy vào cái nào cao hơn, Khoản Linh động của bạn có thể được sử dụng để mua Tín dụng Chủ động hoặc các dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh.
- Khoản Linh động được phân bổ hàng năm và dịch vụ được áp dụng Khoản Linh động thì phải được sử dụng trong thời hạn năm áp dụng.
- Khoản Linh động không được sử dụng cho các dịch vụ Quản lý Phân phối Dịch vụ, như được định nghĩa trong tài liệu này.
- Nếu bạn đặt một loại dịch vụ bằng Khoản Linh động và muốn đổi sang loại dịch vụ khác, bạn có thể áp dụng giá trị tương đương với một dịch vụ thay thế sẵn có và đã đồng ý với nguồn phân phối dịch vụ của bạn.
- Mọi Khoản Linh động khả dụng phải được phân bổ trong thời hạn thực hiện hợp đồng, nếu không sẽ bị mất.

2.2 Mô tả dịch vụ

Các mục được kết hợp để tạo thành gói dịch vụ hỗ trợ của bạn được mô tả trong phần này. Ngoài ra, các mục được liệt kê là những dịch vụ có thể bổ sung vào Gói Cơ sở của bạn hoặc có thể bổ sung vào trong Thời hạn của thỏa thuận.

Dịch vụ chủ động

Các dịch vụ chủ động giúp ngăn chặn các vấn đề trong môi trường Microsoft của bạn và sẽ được lên lịch để giúp đảm bảo sự sẵn có của nguồn lực và khả năng cung cấp trong thời hạn của Lệnh Sản xuất áp dụng. Các dịch vụ chủ động theo sau sẵn có như được liệt kê dưới đây hoặc nêu chi tiết trên Lệnh Sản xuất của bạn. Hình thức phân phối tại chỗ có thể không sẵn có cho mọi dịch vụ và mọi vùng địa lý. Hình thức phân phối sẽ là từ xa, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản và mất thêm phí hoặc trừ khi được bán dưới hình thức dịch vụ tại chỗ.

Dịch vụ lập kế hoạch

Các dịch vụ lập kế hoạch cung cấp đánh giá và xem xét cơ sở hạ tầng, dữ liệu, ứng dụng và môi trường bảo mật hiện tại của bạn để giúp lập kế hoạch khắc phục, nâng cấp, di chuyển, triển khai hoặc thực hiện giải pháp dựa trên kết quả mong muốn của bạn.

Các loại dịch vụ lập kế hoạch	Lập kế hoạch
Chứng minh Khái niệm	+
Dịch vụ Kiến trúc	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua

Chứng minh Khái niệm: Một tương tác cung cấp bằng chứng cho phép khách hàng đánh giá tính khả thi của giải pháp kỹ thuật được đề xuất. Bằng chứng có thể dưới hình thức nguyên mẫu đang hoạt động, tài liệu và thiết kế, nhưng thường không phải sản phẩm sẵn sàng để sản xuất.

Dịch vụ Kiến trúc: Hoạt động tương tác, dưới hình thức một loạt buổi thảo luận do một chuyên gia của Microsoft tiến hành. Các chuyên gia của chúng tôi sẽ làm việc với khách hàng để biến yêu cầu công việc thành kiến trúc giải pháp chuyên biệt, qua đó giúp đẩy nhanh khả năng triển khai thành công. Những buổi thảo luận này có thể liên quan tới việc đánh giá yêu cầu kỹ thuật, kiểm tra thiết kế kiến trúc hiện tại và đưa ra các ý kiến chuyên môn giàu kinh nghiệm về thực hành tốt nhất cho kiến trúc giải pháp. Mục đích của quá trình này là nhằm tạo ra một thiết kế giải pháp kỹ thuật phù hợp với các mục đích và mục tiêu đã đặt ra, đồng thời đóng vai trò làm tài liệu tham khảo quan trọng cho giai đoạn triển khai sản xuất.

Dịch vụ thực hiện

Các dịch vụ thực hiện cung cấp chuyên môn về quản lý dự án và kỹ thuật để đẩy nhanh việc thiết kế, triển khai, di chuyển, nâng cấp và thực hiện các giải pháp công nghệ của Microsoft.

Các loại dịch vụ thực hiện	Lập kế hoạch
Dịch vụ Tại chỗ	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

Dịch vụ Tại chỗ: Tương tác trực tiếp với nguồn lực của Microsoft để cung cấp hỗ trợ triển khai, di chuyển, nâng cấp hoặc phát triển tính năng. Điều này có thể bao gồm hỗ trợ lập kế hoạch và xác nhận một chứng minh khái niệm hoặc khối lượng công việc sản xuất sử dụng các sản phẩm của Microsoft.

Dịch vụ bảo trì

Các dịch vụ bảo trì giúp ngăn ngừa các vấn đề trong môi trường Microsoft của bạn và thường được lên lịch trước khi cung cấp dịch vụ để giúp đảm bảo tính sẵn có của nguồn lực.

Các loại dịch vụ bảo trì	Lập kế hoạch
Đánh giá Theo yêu cầu	✓
Chương trình Đánh giá	+
Đánh giá Ngoại tuyến	+
Giám sát Chủ động	+
Các Chương trình Hoạt động Chủ động (Proactive Operations Programs, POP)	+
Chương trình Đánh giá Rủi ro và Sức khỏe như một Dịch vụ (RAP như một Dịch vụ)	+

- ✓ - Được đưa vào như một phần của Gói Cơ sở của bạn.
- + - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

Đánh giá Theo yêu cầu: Truy cập một nền tảng đánh giá tự động, trực tuyến, tự phục vụ sử dụng các phân tích nhật ký để phân tích và đánh giá việc thực hiện công nghệ Microsoft của bạn. Đánh giá Theo yêu cầu bao gồm các công nghệ hạn chế. Việc sử dụng dịch vụ đánh giá này yêu cầu dịch vụ Azure hiện hoạt có giới hạn dữ liệu phù hợp để cho phép sử dụng dịch vụ đánh giá theo yêu cầu. Microsoft có thể cung cấp hỗ trợ để kích hoạt cài đặt ban đầu dịch vụ. Liên quan đến Đánh giá Theo yêu cầu, và với một khoản phụ phí, một kỹ sư tại chỗ của Microsoft (trong tối đa hai ngày) hoặc một kỹ sư từ xa của Microsoft (trong tối đa một ngày) sẽ sẵn có để hỗ trợ phân tích dữ liệu và ưu tiên các đề xuất khắc phục theo thỏa thuận dịch vụ của bạn. Đánh giá tại chỗ có thể không sẵn có ở tất cả các khu vực.

Chương trình Đánh giá: Đánh giá về thiết kế, thực hiện kỹ thuật, vận hành hoặc quản lý thay đổi của công nghệ Microsoft của bạn so với các thực tiễn được Microsoft khuyến nghị. Khi kết thúc đánh giá, tài nguyên của Microsoft sẽ làm việc trực tiếp với bạn để khắc phục các vấn đề có thể xảy ra và cung cấp báo cáo có chứa đánh giá kỹ thuật về môi trường của bạn, trong đó có thể bao gồm một kế hoạch khắc phục.

Đánh giá Ngoại tuyến: Đánh giá tự động về việc thực hiện công nghệ Microsoft của bạn với dữ liệu được thu thập từ xa hoặc bởi một nguồn lực Microsoft tại vị trí của bạn. Dữ liệu thu thập được phân tích bởi Microsoft bằng các công cụ tại chỗ và chúng tôi cung cấp cho bạn một báo cáo về những thứ phát hiện được và các đề xuất khắc phục.

Giám sát Chủ động: Cung cấp các công cụ giám sát hoạt động kỹ thuật và các khuyến nghị để điều chỉnh quy trình quản lý sự cố máy chủ của bạn. Dịch vụ này giúp bạn tạo ra các ma trận sự cố, thực hiện các bài đánh giá sự cố lớn và tạo ra thiết kế cho một nhóm kỹ sư bền vững.

Các Chương trình Hoạt động Chủ động (Proactive Operations Programs, POP): Xem xét với nhân viên của bạn về quá trình lập kế hoạch, thiết kế, triển khai hoặc quy trình vận hành của bạn so với các thực tiễn được Microsoft khuyến nghị. Xem xét này được thực hiện tại chỗ hoặc từ xa bằng nguồn lực của Microsoft.

Chương trình Đánh giá Rủi ro và Sức khỏe như một Dịch vụ (RAP như một Dịch vụ): Đánh giá tự động về việc thực hiện công nghệ Microsoft của bạn với dữ liệu được thu thập từ xa. Dữ liệu thu thập được phân tích bởi Microsoft để tạo ra một báo cáo tìm kiếm chứa các đề xuất khắc phục. Dịch vụ này sẵn có cho phân phối tại chỗ hoặc từ xa.

Dịch vụ tối ưu hóa

Các dịch vụ tối ưu hóa tập trung vào các mục tiêu sử dụng tối ưu đầu tư công nghệ của khách hàng. Các dịch vụ này có thể bao gồm quản trị các dịch vụ đám mây từ xa, tối ưu hóa việc tiếp nhận các tính năng sản phẩm của Microsoft cho người dùng cuối và đảm bảo tính năng bảo mật và nhận dạng mạnh mẽ.

Các loại dịch vụ tối ưu hóa	Lập kế hoạch
Dịch vụ Tiếp nhận	+
Các Dịch vụ Tập trung Phát triển	+

Các loại dịch vụ tối ưu hóa	Lập kế hoạch
Quản lý Dịch vụ CNTT	+
Dịch vụ Bảo mật	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

Dịch vụ Tiếp nhận: Các dịch vụ hỗ trợ tiếp nhận cung cấp một bộ các dịch vụ giúp bạn đánh giá khả năng của tổ chức trong việc sửa đổi, giám sát và tối ưu hóa những thay đổi liên quan đến công nghệ của Microsoft bạn đã mua. Điều này bao gồm hỗ trợ trong việc phát triển và thực hiện chiến lược tiếp nhận của bạn liên quan đến sự thay đổi về con người. Khách hàng có kiến thức chuyên môn được truy nhập vào các nguồn lực và các hoạt động liên kết được Microsoft khuyến nghị để hỗ trợ chương trình tiếp nhận của họ.

Các Dịch vụ Tập trung Phát triển: Các dịch vụ sẵn có để hỗ trợ nhân viên của bạn xây dựng, triển khai và hỗ trợ các ứng dụng được xây dựng với công nghệ của Microsoft.

Thông tin Dịch vụ dành cho Nhà phát triển: Đánh giá hàng năm về thực tiễn phát triển ứng dụng của bạn để giúp cung cấp hướng dẫn thực hành khuyến nghị cho khách hàng nhằm phát triển các ứng dụng và giải pháp trên nền tảng của Microsoft.

Giúp đỡ Hỗ trợ Phát triển: Giúp tạo và phát triển các ứng dụng tích hợp các công nghệ của Microsoft trên nền tảng Microsoft, chuyên về các công cụ và công nghệ phát triển của Microsoft và được bán dưới dạng số giờ được liệt kê trong Lệnh Sản xuất của bạn.

Quản lý Dịch vụ CNTT: Một loạt các dịch vụ được thiết kế để giúp bạn phát triển môi trường CNTT kế thừa bằng các phương pháp quản lý dịch vụ hiện đại cho phép sự cải tiến, linh hoạt, chất lượng và cải thiện chi phí hoạt động. Các dịch vụ Quản lý Dịch vụ CNTT hiện đại có thể được cung cấp thông qua các buổi tư vấn hoặc hội thảo tại chỗ hoặc từ xa để giúp đảm bảo quá trình theo dõi, quản lý sự cố hoặc các quy trình bàn dịch vụ của bạn được tối ưu hoá để quản lý động thái của các dịch vụ điện toán đám mây khi di chuyển ứng dụng hoặc dịch vụ sang đám mây. Các dịch vụ Quản lý Dịch vụ CNTT có thể là một phần của chương trình dịch vụ hỗ trợ tùy biến, sẵn có với một khoản phí bổ sung và có thể được định nghĩa trong phụ lục và được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

Dịch vụ Bảo mật: Danh mục các giải pháp bảo mật của Microsoft bao gồm bốn lĩnh vực trọng tâm: bảo mật đám mây và nhận dạng, tính di động, bảo mật thông tin mạnh mẽ và cơ sở hạ tầng an toàn. Các dịch vụ bảo mật giúp khách hàng hiểu cách bảo vệ và cải tiến cơ sở hạ tầng CNTT, các ứng dụng và dữ liệu của họ chống lại các mối đe dọa bên trong và bên ngoài. Dịch vụ bảo mật có thể là một phần của chương trình dịch vụ hỗ trợ tùy chỉnh, sẵn có với một khoản phí bổ sung và có thể được định nghĩa trong phụ lục và được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

Dịch vụ giáo dục

Các dịch vụ giáo dục cung cấp đào tạo để nâng cao kỹ năng kỹ thuật và vận hành của nhân viên hỗ trợ của bạn thông qua các hướng dẫn tại chỗ, trực tuyến hoặc theo yêu cầu.

Các loại dịch vụ giáo dục	Lập kế hoạch
Giáo dục Theo yêu cầu	✓
Webcast	✓
Nói chuyện bằng Bảng và Phấn	+
Hội thảo	+

✓ - Được đưa vào như một phần của Gói Cơ sở của bạn.

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

Giáo dục Theo yêu cầu: Truy cập bộ sưu tập tài liệu đào tạo trực tuyến và phòng thí nghiệm trực tuyến từ nền tảng kỹ thuật số thư viện hội thảo do Microsoft phát triển.

Webcast: Truy cập các buổi giáo dục do Microsoft tổ chức, sẵn có trên một loạt các chủ đề về hỗ trợ và công nghệ của Microsoft, được cung cấp qua internet.

Nói chuyện bằng Bảng và Phấn: Các dịch vụ tương tác ngắn, thường là các phiên một ngày, bao gồm các chủ đề về sản phẩm và hỗ trợ được cung cấp trong một định dạng bài thuyết trình và trình diễn và được cung cấp bởi một nguồn lực của Microsoft trực tiếp hoặc qua mạng.

Hội thảo: Các lớp đào tạo kỹ thuật nâng cao, sẵn có trên một loạt các chủ đề về hỗ trợ và công nghệ của Microsoft, do một kỹ sư của Microsoft cung cấp trực tiếp hoặc qua mạng. Hội thảo được mua theo từng người tham dự hoặc như một phân phối chuyên dụng cho tổ chức của bạn, như được chỉ định trong Lệnh Sản xuất của bạn. Các hội thảo không thể được ghi lại nếu không được sự cho phép bằng văn bản của Microsoft.

Dịch vụ Chủ động Bổ sung

Các loại dịch vụ Chủ động Bổ sung	Lập kế hoạch
Dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh (Dịch vụ Bảo trì, Tối ưu hóa và Giáo dục)	+
Cố vấn Kỹ thuật Hỗ trợ	+
Kỹ thuật Chuyên môn	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

Dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh: Tương tác có phạm vi với các nguồn của Microsoft để phân phối dịch vụ, theo chỉ đạo của khách hàng, trực tiếp hoặc trực tuyến mà không được mô tả trong tài liệu này. Các tương tác này bao gồm các loại dịch vụ Bảo trì, Tối ưu hóa và Giáo dục.

Cố vấn Công nghệ Hỗ trợ (STA): Một dịch vụ tùy chỉnh cung cấp đánh giá công nghệ hỗ trợ các mục tiêu kinh doanh của khách hàng bao gồm, nhưng giới hạn trong việc tối ưu hóa tải công việc, tiếp nhận hoặc khả năng hỗ trợ, được cung cấp bởi nguồn lực Microsoft. Dịch vụ này có thể bao gồm một kế hoạch và một hướng dẫn được tùy chỉnh theo môi trường của khách hàng và các mục tiêu kinh doanh.

Kỹ thuật Chuyên môn (DE): (Các) giải pháp được quản lý và hướng tới kết quả, dựa trên thực hành và nguyên tắc được khuyến nghị của Microsoft giúp tối đa hóa giá trị từ khoản đầu tư vào công nghệ Microsoft của bạn. Một chuyên gia công nghệ chính sẽ làm việc chặt chẽ với nhóm của bạn trong suốt quá trình tương tác, đồng thời sử dụng các chuyên gia khác của Microsoft, nếu cần, để đưa ra hướng dẫn về kỹ thuật, phù hợp với môi trường của bạn, nhằm giúp triển khai và/hoặc tối ưu hóa giải pháp Microsoft của bạn. Những hoạt động tương tác này bao gồm các dịch vụ chủ động, được xác định trước, lồng ghép, nhằm tới kết quả cụ thể, bao gồm các dịch vụ từ đánh giá và lập kế hoạch, nâng cao kỹ năng và thiết kế, cho đến cấu hình và thực hiện.

Các điều kiện tiên quyết và hạn chế với dịch vụ cụ thể

- Bạn phải có thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất hiện tại của Microsoft để hỗ trợ yêu cầu dành cho các dịch vụ DE của bạn. Nếu thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft hết hiệu lực hoặc bị chấm dứt, dịch vụ DE của bạn sẽ bị chấm dứt vào cùng ngày đó.
- Các dịch vụ DE sẵn có trong giờ làm việc bình thường (09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn Địa phương, không kể ngày lễ và ngày nghỉ cuối tuần).
- Các dịch vụ DE hỗ trợ các sản phẩm và công nghệ cụ thể của Microsoft do bạn lựa chọn và được liệt kê trong Lệnh Sản xuất của bạn.
- Các dịch vụ DE được phân phối cho một vị trí hỗ trợ duy nhất tại vị trí hỗ trợ chỉ định được xác định trong Lệnh Sản xuất của bạn.
- Các dịch vụ DE được phân phối từ xa trừ khi có thỏa thuận khác từ trước bằng văn bản. Nếu các chuyển làm việc tại chỗ đã được hai bên đồng thuận và không trả trước, bạn sẽ phải trả các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý.

Chủ động khác	Lập kế hoạch
Tín dụng Chủ động	+

Tín dụng Chủ động: Giá trị của các dịch vụ trao đổi được trình bày thể hiện trong tín dụng trên Lệnh Sản xuất của bạn. Sau đó Tín dụng Chủ động có thể được trao đổi hoặc áp dụng cho một hoặc nhiều dịch vụ bổ sung xác định, như được mô tả trong tài liệu này, với mức giá hiện tại do đại diện Dịch vụ Microsoft của bạn cung cấp. Sau khi chọn dịch vụ bổ sung sẵn có, chúng tôi sẽ khấu trừ giá trị của dịch vụ đó từ số dư tín dụng của bạn, được làm tròn đến đơn vị gần nhất.

Dịch vụ phản ứng

Dịch vụ phản ứng giúp giải quyết các vấn đề trong môi trường Microsoft của bạn và thường được tiêu thụ theo yêu cầu. Các dịch vụ phản ứng sau đây được đưa vào theo nhu cầu dành cho các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của Microsoft đang được hỗ trợ, trừ khi được thông báo khác trong Lệnh Sản xuất của bạn. Tất cả hỗ trợ phản ứng đều được triển khai từ xa.

Các loại dịch vụ phản ứng	
Hỗ trợ Tư vấn	✓
Hỗ trợ Giải quyết Sự cố	✓
Quản lý Hỗ trợ Phản ứng	✓
Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ	+
Phần Bỏ trợ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng	+

✓ - Được đưa vào như một phần của Gói Cơ sở.

⊕ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

Hỗ trợ Tư vấn: Hỗ trợ qua điện thoại về các vấn đề ngắn hạn (thường trong vòng sáu giờ trở xuống) và không theo kế hoạch cho Chuyên gia CNTT. Hỗ trợ Tư vấn có thể bao gồm tư vấn, hướng dẫn và chuyển giao kiến thức nhằm giúp bạn triển khai và thực hiện các công nghệ của Microsoft theo cách tránh các vấn đề hỗ trợ chung và có thể làm giảm khả năng ngừng hoạt động của hệ thống. Kiến trúc, phát triển giải pháp và các kịch bản tùy chỉnh nằm ngoài phạm vi của Dịch vụ Tư vấn này.

Hỗ trợ Giải quyết Sự cố: Hỗ trợ cho các vấn đề với các triệu chứng cụ thể gặp phải khi sử dụng các sản phẩm của Microsoft bao gồm khắc phục sự cố cụ thể, thông báo lỗi hoặc chức năng không hoạt động như dự định cho các sản phẩm của Microsoft. Có thể thông báo sự cố qua điện thoại hoặc gửi qua trang web. Các yêu cầu hỗ trợ cho các dịch vụ và sản phẩm, không được bao gồm trong cổng hỗ trợ dịch vụ trực tuyến hiện hành, được quản lý từ bên trong cổng thông tin trực tuyến của Microsoft Services.

Định nghĩa mức độ nghiêm trọng và thời gian phản hồi ban đầu dự kiến của Microsoft được trình bày chi tiết trong bảng phản hồi sự cố dưới đây. Thuật ngữ 'Phản hồi Cuộc gọi Đầu tiên' được định nghĩa là liên hệ phi tự động ban đầu qua điện thoại hoặc email.

Theo yêu cầu của bạn, chúng tôi có thể hợp tác với các nhà cung cấp công nghệ của bên thứ ba để giúp giải quyết các vấn đề tương thích về sản phẩm phức tạp của nhiều nhà cung cấp, tuy nhiên, bên thứ ba có trách nhiệm phải hỗ trợ sản phẩm của họ.

Mức độ nghiêm trọng của sự cố xác định mức độ phản hồi trong Microsoft, thời gian phản hồi ước tính ban đầu và trách nhiệm của bạn. Bạn chịu trách nhiệm phác thảo tác động kinh doanh đối với tổ chức của bạn, khi tham vấn với chúng tôi, Microsoft sẽ chỉ định mức độ tác động thích hợp. Bạn có thể yêu cầu thay đổi mức độ nghiêm trọng trong khoảng thời gian xảy ra sự cố nếu tác động kinh doanh đòi hỏi sự thay đổi.

Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p>Mức độ nghiêm trọng 1</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng không hoạt động:</p> <p>Công việc kinh doanh gặp rủi ro. Hoàn toàn mất một giải pháp hoặc ứng dụng quan trọng.</p> <p>Cần chú ý ngay lập tức</p>	<p>Các thành phần Azure¹</p> <p>- Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống</p> <p>Tất cả các dịch vụ và sản phẩm khác - Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong một giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nguồn lực tình huống quan trọng² được chỉ định</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</p> <p>Nhanh chóng đưa lên cấp cao hơn trong Microsoft lên các nhóm sản phẩm</p> <p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần</p>	<p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu chúng tôi yêu cầu</p> <p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng A</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p> <p>Cần chú ý trong vòng một giờ</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong một giờ hoặc ít hơn</p> <p>Giám sát tình huống quan trọng²</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7²</p>	<p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng B</p> <p>Tác động kinh doanh vừa phải:</p> <p>Mất mát hoặc suy giảm dịch vụ vừa phải, nhưng công việc có thể tiếp tục một cách hợp lý theo cách thức không hiệu quả</p> <p>Cần chú ý trong vòng hai giờ làm việc⁴</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong hai giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc⁴</p>	<p>Phân bổ nguồn lực thích hợp phù hợp với nỗ lực của Microsoft</p> <p>Truy nhập và phản hồi từ cơ quan kiểm soát thay đổi trong vòng bốn giờ làm việc</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng C</p> <p>Tác động nhỏ đến hoạt động kinh doanh:</p> <p>Chủ yếu vẫn hoạt động với các trở ngại dịch vụ nhỏ hoặc không có</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong bốn giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc⁴</p>	<p>Thông tin liên lạc chính xác về chủ sở hữu trường hợp</p> <p>Phản hồi trong vòng 24 giờ</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>

Mức độ nghiêm trọng và tình hình

Phản hồi như mong đợi của chúng tôi

Phản hồi như mong đợi của bạn

Cần chú ý trong vòng bốn giờ làm việc⁴

¹ Thời gian phản ứng đã nêu cho các thành phần Azure không bao gồm Azure StorSimple, GitHub AE, Dịch vụ Truyền thông Azure hoặc Quản lý Hóa đơn & Thuê bao.

² Nguồn lực tình huống khẩn cấp trợ giúp giải quyết vấn đề tức thời qua trường hợp tham gia, đưa lên cấp cao hơn, tìm nguồn lực và phối hợp.

³ Chúng tôi có thể cần hạ cấp mức độ nghiêm trọng nếu bạn không thể cung cấp đủ nguồn lực hoặc phản hồi để giúp chúng tôi tiếp tục với các nỗ lực giải quyết vấn đề.

⁴ Giờ làm việc thường được định nghĩa là 09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn địa phương, trừ ngày lễ và ngày nghỉ cuối tuần. Giờ làm việc có thể hơi khác ở nước bạn.

Quản lý Hỗ trợ Phản ứng: Quản lý Hỗ trợ Phản ứng cung cấp sự giám sát các sự cố cần hỗ trợ để thúc đẩy giải quyết sự cố kịp thời và cung cấp sự hỗ trợ có chất lượng cao. Quản lý Phân phối Dịch vụ sẽ được tận dụng để Quản lý Hỗ trợ Phản ứng cho mọi yêu cầu hỗ trợ.

Theo các bảng Phản hồi Sự cố ở trên, đối với các sự cố Mức độ nghiêm trọng B và C, dịch vụ sẵn có theo yêu cầu của khách hàng trong giờ làm việc cho nhóm nguồn lực của Microsoft, nhóm có thể cung cấp bản cập nhật báo cáo vượt cấp, khi được yêu cầu. Đối với các sự cố Mức độ nghiêm trọng 1 và A, quy trình báo cáo vượt cấp nâng cao sẽ được khởi tạo và tự động thực hiện. Sau đó một nguồn lực của Microsoft sẽ chịu trách nhiệm đảm bảo tiến độ kỹ thuật liên tục bằng cách cung cấp cho bạn thông tin cập nhật về trạng thái và kế hoạch hành động.

Để được hỗ trợ bổ sung ngoài giờ làm việc, bạn có thể mua Giờ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng Bổ sung.

Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ: Khi được yêu cầu rõ ràng trước khi kết thúc sự cố, chúng tôi sẽ thực hiện phân tích cấu trúc các nguyên nhân tiềm ẩn của một sự cố hoặc các vấn đề có liên quan khác. Bạn có trách nhiệm làm việc với đội ngũ của Microsoft để cung cấp các tài liệu như tập tin nhật ký, dấu vết mạng hoặc đầu ra chẩn đoán khác. Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ chỉ sẵn có cho một số công nghệ nhất định của Microsoft và có thể phải trả thêm phụ phí.

Phần Bổ trợ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng: Bạn có thể chọn mua giờ bổ sung cung cấp dịch vụ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng. Nguồn lực này sẽ hoạt động từ xa và cung cấp dịch vụ trong giờ làm việc theo múi giờ được thỏa thuận bằng văn bản. Dịch vụ này được cung cấp bằng tiếng Anh, và có thể được cung cấp bằng ngôn ngữ nói của bạn, nếu có. Dịch vụ này phụ thuộc vào nguồn sẵn có của Microsoft.

Quản lý phân phối dịch vụ

Quản lý Phân phối Dịch vụ (Service Delivery Management, SDM) được đưa vào dịch vụ hỗ trợ của bạn, trừ khi được thông báo khác trong tài liệu này hoặc trong Lệnh Sản xuất của bạn. Các dịch vụ quản lý phân phối bổ sung sẽ được bổ sung khi mua dịch vụ bổ sung hoặc dịch vụ và giải pháp nâng cao.

Dịch vụ SDM được cung cấp theo hình thức kỹ thuật số và được cung cấp bởi một người quản lý tài khoản hỗ trợ khách hàng đã được chỉ định. Nguồn lực này có thể hoạt động từ xa hoặc tại cơ sở của bạn.

Phạm vi Quản lý Phân phối Dịch vụ

Các dịch vụ SDM sẵn có như sau:

Các loại dịch vụ quản lý phân phối dịch vụ	Lập kế hoạch
Kích hoạt Tổ chức Khách hàng	✓
Hướng dẫn Bản cập nhật về Sản phẩm, Dịch vụ và Bảo mật của Microsoft	✓
Phát triển & Quản lý Chương trình	✓
Nhập môn Hỗ trợ Doanh nghiệp Hợp nhất	✓
Chương trình Thành công Đám mây	+
Kiến trúc sư, Nhà phát triển, Cố vấn Giải pháp Đám mây	✓ ¹
Quản lý Quan hệ Điều hành	✓
Phần bổ trợ Quản lý Phân phối Dịch vụ	+
Quản lý Phân phối Dịch vụ Tại chỗ	+

✓ - Được đưa vào như một phần của Gói Cơ sở.

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

✓¹ - Các dịch vụ bổ sung có thể được cung cấp bởi Microsoft.

Kích hoạt Tổ chức Khách hàng: Hướng dẫn và thông tin cung cấp cho Quản trị viên Dịch vụ Hỗ trợ đã được chỉ định của bạn về cách quản lý việc sử dụng các dịch vụ Hỗ trợ Thống nhất của bạn, và chuẩn bị cho bạn sẵn sàng sử dụng các dịch vụ kỹ thuật số và phản ứng Hỗ trợ Thống nhất.

Hướng dẫn Bản cập nhật về Sản phẩm Dịch vụ và Bảo mật của Microsoft: Thông tin được chia sẻ với bạn về các tính năng và sự thay đổi quan trọng về sản phẩm và dịch vụ sắp tới cũng như các bản tin bảo mật cho công nghệ Microsoft.

Phát triển & Quản lý Chương trình: Các hoạt động được thiết kế để lập kế hoạch, đề xuất, và quản lý các dịch vụ của chương trình hỗ trợ của bạn, trong khắp tổ chức để giúp bạn hiện thực hóa giá trị lớn hơn từ những khoản đầu tư của mình trong các công nghệ và dịch vụ Microsoft. Microsoft có thể khuyến nghị rất nhiều dịch vụ khác nhau nhằm giúp bạn đạt được các kết quả kinh doanh và công nghệ then chốt, tận dụng các khả năng đã được đưa vào trong hỗ trợ Gói Cơ sở của bạn, cũng như các dịch vụ bổ sung mà bạn có thể mua.

Đào tạo Nhập môn Hỗ trợ Thống nhất: Các hoạt động để hỗ trợ sự bắt đầu của bạn vào Hỗ trợ Thống nhất, bao gồm việc giới thiệu và quảng bá các khả năng tự phục vụ trong cổng hỗ trợ trực tuyến, với mục đích đảm bảo sử dụng kịp thời các dịch vụ Hỗ trợ Thống nhất của bạn.

Chương trình Thành công Đám mây: Các dịch vụ lập kế hoạch và phân phối được đưa vào để giúp bạn đạt được các kết quả đám mây cụ thể, nâng cao năng lực của bạn để đẩy nhanh việc triển khai tiếp nhận công nghệ và giá trị thực hiện của các công nghệ đám mây Microsoft.

Kiến trúc sư, Nhà phát triển, Cố vấn Giải pháp Đám mây: Một nguồn lực hỗ trợ của Microsoft tập trung vào phát triển, cung cấp tư vấn chiến lược và hướng dẫn đẩy nhanh quá trình cải tiến và thúc đẩy hiệu quả trong vòng đời phát triển phần mềm. Những nguồn lực giới hạn này có thể được chỉ định bởi Microsoft theo những điều kiện dưới đây.

Quản lý Quan hệ Điều hành: Một tập các hoạt động để đảm bảo nhóm Hỗ trợ Microsoft bám sát các ưu tiên chiến lược của tổ chức của bạn và thống nhất với những người ra quyết định chính về kinh doanh và công nghệ.

Phân bổ trợ Quản lý Phân phối Dịch vụ: Bạn có thể chọn mua các nguồn SDM tùy chỉnh bổ sung để cung cấp dịch vụ quản lý phân phối dịch vụ, như một phần của phạm vi công việc định sẵn, chưa được nêu rõ trong tài liệu này. Dịch vụ này cũng phụ thuộc vào nguồn sẵn có của Microsoft. Các nguồn này sẽ hoạt động từ xa hoặc tại cơ sở của bạn. Nếu được triển khai tại chỗ, các hạn chế dưới đây sẽ áp dụng.

Quản lý Phân phối Dịch vụ Tại chỗ: Bạn có thể yêu cầu các cuộc thăm viếng tại chỗ từ quản lý tài khoản khách hàng của bạn và có thể phải trả thêm phí mỗi lượt thăm. Dịch vụ này phụ thuộc vào nguồn sẵn có của Microsoft.

2.3 Các dịch vụ và giải pháp cao cấp

Bên cạnh các dịch vụ được cung cấp như một phần của Gói Cơ sở hoặc dịch vụ bổ sung, bạn có thể mua các dịch vụ và giải pháp nâng cao tùy chọn dưới đây. Các dịch vụ và giải pháp nâng cao được cung cấp với mức phí bổ sung và được xác định trong một Phụ Mục được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

Dịch vụ	Lập kế hoạch
Kỹ thuật Chỉ định Tăng cường	+
Phản hồi Tăng cường Hợp nhất	+
Phản hồi Nhanh	+
Quản lý Sự kiện Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Hỗ trợ Nhà phát triển	+¹
GitHub Engineering Direct	+
Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng	+
Azure Engineering Direct	+
Ứng phó với Sự cố An ninh Mạng Microsoft	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

+¹ - Có thể mua các dịch vụ bổ sung đến số lượng giới hạn lớn nhất.

Kỹ thuật Chỉ định Tăng cường

Kỹ thuật Chỉ định Tăng cường (Enhanced Designated Engineering, EDE): Dịch vụ tùy chỉnh cung cấp sự tương tác kỹ thuật liên tục và sâu sắc cho khách hàng có các kịch bản phức tạp. Gói đề nghị này có phạm vi phù hợp với nhu cầu và kết quả của khách hàng bằng cách bố trí một kỹ sư được chỉ định, người này sẽ xây dựng kiến thức chuyên sâu về môi trường hoặc giải pháp của khách hàng và hỗ trợ các mục tiêu kinh doanh của họ, bao gồm, nhưng không giới hạn, tối ưu hóa khối lượng công việc, tiếp nhận hoặc khả năng hỗ trợ. Các dịch vụ EDE có thể được mua như là các dịch vụ được xác định trước hoặc như là một khối giờ tùy chỉnh có thể được sử dụng để cung cấp các dịch vụ chủ động có phạm vi.

Khi mua theo giờ, giờ dịch vụ EDE sẽ được khấu trừ khỏi tổng số giờ mua của bạn khi chúng được sử dụng và phân phối.

Các dịch vụ EDE định nghĩa trước được thiết kế riêng cho môi trường của bạn và giúp bạn đạt được kết quả mong muốn. Các dịch vụ này bao gồm các dịch vụ chủ động cần thiết được định nghĩa trước và được cài sẵn.

Các lĩnh vực trọng tâm của các dịch vụ EDE như sau:

- Giúp duy trì kiến thức chuyên sâu về các yêu cầu kinh doanh hiện tại và tương lai và cấu hình môi trường công nghệ thông tin của bạn để tối ưu hóa hiệu suất.
- Tài liệu hóa và chia sẻ với bạn các khuyến nghị về việc sử dụng các dịch vụ liên quan đến dịch vụ có thể phân phối (ví dụ: đánh giá khả năng hỗ trợ, kiểm tra sức khỏe, hội thảo và các chương trình đánh giá rủi ro)
- Giúp thực hiện các công việc triển khai và hoạt động của bạn nhất quán với việc triển khai các công nghệ của Microsoft hiện tại và theo kế hoạch.
- Nâng cao kỹ năng kỹ thuật và vận hành của nhân viên CNTT của bạn.
- Xây dựng và thực hiện các chiến lược để giúp ngăn ngừa sự cố trong tương lai và tăng tính khả dụng của hệ thống đối của các công nghệ Microsoft đang dùng của bạn.
- Giúp xác định nguyên nhân gốc rễ của sự cố lặp lại và đề xuất giải pháp ngăn chặn sự cố tiếp diễn đối với các sản phẩm công nghệ Microsoft

Bất kể EDE được mua như thế nào, các nguồn lực được phân bổ, ưu tiên và chỉ định dựa trên sự thỏa thuận của các bên trong cuộc họp khởi đầu và được ghi lại như một phần trong kế hoạch phân phối dịch vụ của bạn. Khách hàng ở nhiều quốc gia phải chỉ định EDE cho địa điểm lúc giao kết hợp đồng trước khi lên kế hoạch phân phối dịch vụ.

Các điều kiện tiên quyết và hạn chế với dịch vụ cụ thể

- Bạn phải có thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft để hỗ trợ yêu cầu dành cho các dịch vụ EDE của bạn. Nếu thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft hết hiệu lực hoặc bị chấm dứt, dịch vụ EDE của bạn sẽ bị chấm dứt vào cùng ngày đó.
- Các dịch vụ EDE sẵn có trong giờ làm việc bình thường (09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn Địa phương, không kể ngày lễ và ngày nghỉ cuối tuần).
- Các dịch vụ EDE hỗ trợ các sản phẩm và công nghệ cụ thể của Microsoft do bạn lựa chọn và được liệt kê trong Lệnh Sản xuất của bạn.

- Các dịch vụ EDE được phân phối cho một vị trí hỗ trợ duy nhất tại vị trí hỗ trợ chỉ định được xác định trong Lệnh Sản xuất của bạn.
- Các dịch vụ EDE được phân phối từ xa trừ khi có thỏa thuận khác từ trước bằng văn bản. Nếu các chuyến làm việc tại chỗ đã được hai bên đồng thuận và không trả trước, bạn sẽ phải trả các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý.

Kỹ thuật Chỉ định Nâng cao Phản ứng (Reactive Enhanced Designated Engineering, REDE): Cam kết kỹ thuật chuyên sâu và liên tục tập trung vào việc giải quyết nhanh các sự cố hỗ trợ phản ứng phù hợp với các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến cụ thể của Microsoft do bạn chọn và có tên trong Lệnh sản xuất của bạn. Các dịch vụ REDE sẽ được cung cấp bởi một kỹ sư được chỉ định, người này sẽ xây dựng kiến thức sâu rộng về việc bạn sử dụng các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của Microsoft trong môi trường của bạn. Số giờ dịch vụ REDE được trừ vào tổng số giờ bạn mua khi chúng được sử dụng và phân phối.

Các lĩnh vực trọng tâm của các dịch vụ REDE như sau:

- Tiến hành một cuộc họp ban đầu để thảo luận về các ưu tiên và khuyến nghị. Kết quả của cuộc họp này sẽ được ghi lại trong kế hoạch cung cấp dịch vụ của bạn.
- Tham gia giải quyết các sự cố hỗ trợ Mức độ nghiêm trọng 1 và Mức độ nghiêm trọng A.
- Tham gia giải quyết các sự cố hỗ trợ ở mức độ nghiêm trọng khác theo yêu cầu của bạn.
- Phối hợp làm việc với các tài nguyên trong Quản lý Cung cấp Dịch vụ và Quản lý Hỗ trợ Phản ứng, cũng như bất kỳ tài nguyên nào khác của Microsoft có liên quan đến các hoạt động sự cố hỗ trợ của bạn, để tạo điều kiện giải quyết sự cố hỗ trợ phản ứng một cách hiệu quả và lập kế hoạch ngăn ngừa sự cố trong tương lai.
- **Dịch vụ phản ứng**
 - Phát triển và duy trì kiến thức sâu rộng về cách bạn sử dụng các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của chúng tôi trong môi trường của bạn, và đồng thời sẽ kết hợp các kiến thức đó vào các hoạt động liên quan đến hỗ trợ giải quyết sự cố.
 - Cung cấp cho các kỹ sư hỗ trợ kỹ thuật của Microsoft thông tin về việc sử dụng các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của chúng tôi trong môi trường của bạn.
 - Cung cấp chuyên môn khắc phục sự cố và gỡ lỗi nâng cao để tạo điều kiện giải quyết sự cố hỗ trợ một cách nhanh chóng.
 - Khi có sẵn cho các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến có liên quan của Microsoft, thực hiện phân tích nguyên nhân gốc rễ đối với các sự cố nghiêm trọng ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh và đưa ra các đề xuất về cách giảm thiểu các vấn đề tương tự trong tương lai.
 - Ngoài ra, kỹ sư REDE có thể mang đến các nguồn lực kỹ thuật bổ sung khi cần thiết.
- **Dịch vụ chủ động**
 - Tài liệu hóa và chia sẻ với bạn các đề xuất về việc sử dụng các dịch vụ hỗ trợ chủ động (ví dụ như đánh giá khả năng hỗ trợ, kiểm tra sức khỏe, hội thảo và các chương trình đánh giá rủi ro) để xác định các cơ hội cải thiện thời gian hoạt động và giảm thiểu sự gián đoạn đối với các chức năng kinh doanh quan trọng.

- Kỹ sư REDE có thể thực hiện các dịch vụ chủ động theo thỏa thuận theo yêu cầu của bạn.

Các điều kiện tiên quyết và hạn chế với dịch vụ cụ thể

- Bạn phải thực thi và duy trì một thỏa thuận về Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft để chúng tôi cung cấp dịch vụ REDE. Nếu thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft hết hiệu lực hoặc bị chấm dứt, dịch vụ REDE của bạn sẽ bị chấm dứt vào cùng ngày đó.
- Ngoài tài nguyên giải pháp kỹ thuật của Microsoft, kỹ sư REDE còn được chỉ định chịu trách nhiệm hỗ trợ giải quyết sự cố.
- Các dịch vụ REDE sẵn có trong giờ làm việc thông thường (09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn Địa phương, trừ ngày lễ và cuối tuần).
- Các dịch vụ REDE được chuyển đến (các) địa điểm hỗ trợ được chỉ định nơi các dịch vụ đó được mua như được xác định trong Lệnh sản xuất của bạn.
- Các dịch vụ REDE được phân phối từ xa trừ khi có thỏa thuận khác từ trước bằng văn bản. Nếu các chuyến làm việc tại chỗ đã được hai bên đồng thuận và không trả trước, bạn sẽ phải trả các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý.
- Các dịch vụ REDE không sửa đổi thời gian phản hồi sự cố hỗ trợ phản ứng đang được áp dụng thông qua các ưu đãi hỗ trợ khác của Microsoft mà bạn được cấp quyền.

Trách nhiệm của bạn

Việc tối ưu hóa lợi ích của các dịch vụ REDE của bạn phụ thuộc vào việc bạn hoàn thành các trách nhiệm sau. Không tuân thủ các trách nhiệm sau đây có thể dẫn đến sự chậm trễ của dịch vụ hoặc có thể cản trở khả năng thực hiện dịch vụ của chúng tôi.

- Bạn sẽ cung cấp cho kỹ sư REDE về định hướng, đào tạo, tài liệu và các thông tin liên lạc khác khi cần thiết để có được hiểu biết sâu sắc về cách bạn sử dụng các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của chúng tôi trong môi trường của bạn.
- Bạn phải bắt đầu các yêu cầu hỗ trợ sự cố và phải tích cực tham gia với chúng tôi trong việc chẩn đoán và giải quyết các sự cố hỗ trợ.
- Bạn phải đóng vai trò là quản trị viên trong môi trường của mình.
- Bạn phải cung cấp thông tin khắc phục sự cố theo yêu cầu (ví dụ như tệp nhật ký gỡ lỗi và theo dõi).

Phản hồi Tăng cường Hợp nhất

Phản hồi Tăng cường Hợp nhất: Phản hồi Tăng cường Hợp nhất (Unified Enhanced Response, UER) cung cấp hỗ trợ phản ứng nhanh cho các sản phẩm và dịch vụ đám mây của bạn, chuyển hướng nhanh hơn đối với tất cả các sự cố trong tình huống nghiêm trọng (critical situation, 'crit sits') và bằng cách chỉ định nguồn lực từ đội ngũ Quản lý Sự cố Tăng cường cho bạn để tăng cường công tác quản lý sự cố phản ứng. Khách hàng có thể mua Phản hồi Tăng cường Hợp nhất bên cạnh thỏa thuận hỗ trợ cơ sở Doanh nghiệp Hợp nhất của họ hoặc bổ sung vào bất kỳ lúc nào trong thời hạn hiệu lực của thỏa thuận hỗ trợ cơ sở Doanh nghiệp Hợp nhất.

Để nhận hỗ trợ UER cho sản phẩm và dịch vụ đám mây Microsoft của bạn, bạn phải báo sự cố qua điện thoại hoặc web. Nếu mở ở Mức độ nghiêm trọng 1 hoặc Mức độ nghiêm trọng A, yêu cầu Hỗ trợ Giải quyết Sự cố của bạn sẽ được tự động chuyển với thời gian phản hồi tăng cường và nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường sẽ được tự động chỉ định tiến hành quản lý sự cố.

Quản lý Sự cố Tăng cường: Dịch vụ Quản lý Sự cố Tăng cường sẵn có trong 24x7x365 đối với tất cả các yêu cầu Hỗ trợ Giải quyết Sự cố ở Mức độ nghiêm trọng 1 hoặc Mức độ nghiêm trọng A. Khách hàng được chỉ định một nhóm nguồn lực chỉ định với kiến thức về mục tiêu và môi trường kinh doanh của khách hàng. Những nguồn lực này được chỉ định bên cạnh nguồn lực giải quyết kỹ thuật và chịu trách nhiệm giám sát tất cả các sự cố hỗ trợ tình huống quan trọng để thúc đẩy giải quyết kịp thời và đảm bảo hỗ trợ có chất lượng cao. Có thể liên hệ trực tiếp với nguồn lực nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường được chỉ định cho khách hàng qua email 24-7 và sẽ đảm bảo tiến độ kỹ thuật liên tục bằng cách cung cấp cho bạn các bản cập nhật trạng thái thường xuyên, mức độ leo thang và kế hoạch hành động.

Đối với bất kỳ sự cố ở Mức độ nghiêm trọng 1 nào, thành viên của nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường cũng sẽ cung cấp một bản đánh giá xử lý sự cố với khách hàng, Người Quản lý Tài khoản Thành công của Khách hàng và các thành viên khác trong nhóm tài khoản của bạn nhằm mục tiêu củng cố hoạt động kinh doanh của bạn và ngăn chặn vấn đề ngừng hoạt động và sự cố trong tương lai. Trong cuộc họp, thành viên nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường sẽ cung cấp thông tin tổng quan về cách ứng phó sự cố, bao gồm những điểm làm được và những điểm cần cải thiện, đồng thời làm việc với Người Quản lý Tài khoản Thành công của Khách hàng (Customer Success Account Manager, CSAM) về các đề xuất khắc phục, để chủ động giảm thiểu trường hợp trong tương lai và củng cố giải pháp của bạn.

Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ (Root Cause Analysis, RCA) chỉ sẵn có cho một số công nghệ nhất định của Microsoft và có thể phải trả thêm phụ phí. RCA không phải là dịch vụ đi kèm trong Phản hồi Tăng cường Hợp nhất nhưng có thể được yêu cầu từ các thành viên nhóm CSAM hoặc Quản lý Sự cố Tăng cường của bạn trong thời gian xảy ra sự cố. Thành viên nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường sẽ thông báo cho bạn trong khi xảy ra sự cố nếu cũng có sẵn RCA đối với công nghệ bị ảnh hưởng của Microsoft, nếu bạn sẽ phải trả thêm phí khi thực hiện RCA và họ sẽ làm việc với CSAM của bạn để bắt đầu RCA nếu có và được yêu cầu rõ ràng bởi khách hàng trước khi sự cố kết thúc. Bạn có trách nhiệm làm việc với đội ngũ của Microsoft để cung cấp các tài liệu như tập tin nhật ký, dấu vết mạng hoặc đầu ra chẩn đoán khác cần thiết để hoàn thành RCA.

Để nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường có kiến thức cơ bản về mục tiêu và môi trường của bạn, bạn phải cung cấp tài liệu nếu được yêu cầu và tham gia vào các hoạt động đào tạo nhập môn trong 60 ngày đầu tiên của thời hạn hợp đồng.

Những nguồn lực hỗ trợ này sẽ hoạt động từ xa. Dịch vụ Quản lý Sự cố Tăng cường được phân phối bằng tiếng Anh, tiếng Trung và tiếng Nhật. Việc phân phối dịch vụ Quản lý Sự cố Tăng cường không bị hạn chế theo khu vực, không cần tư cách công dân hay phê chuẩn về nguồn lực phân phối.

Dịch vụ phản ứng của UER giúp giải quyết các vấn đề trong môi trường Microsoft của bạn và thường được tiêu thụ theo yêu cầu. Các dịch vụ phản ứng cung cấp được đưa vào theo nhu cầu dành cho các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của Microsoft đang được hỗ trợ, trừ khi được thông báo khác trong Lệnh Sản xuất của bạn. Tất cả hỗ trợ phản ứng đều được triển khai từ xa. Ngoài các dịch vụ phản ứng theo nhu cầu, một số giờ nhất định dành cho công tác Quản lý Hỗ trợ Phản ứng và Quản lý Cung cấp Dịch vụ được dành cho đội ngũ Quản lý Sự cố Tăng cường và CSAM của bạn để dùng cho hoạt động đào tạo nhập môn, cuộc họp hàng quý với Quản lý Sự cố Tăng cường và đánh giá sau khi xảy ra sự cố ở Mức độ nghiêm trọng 1. Có thể tổ chức thêm các cuộc họp bổ sung theo yêu cầu và với thỏa thuận trước đó với Microsoft trong trường hợp sẵn có nguồn lực nếu bạn chọn mua thêm số giờ ngoài số giờ đã tính để cung cấp dịch vụ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng và Quản lý Cung cấp Dịch vụ bổ sung do nhóm Quản lý Sự cố

Tăng cường và Quản lý Tài khoản Thành công Khách hàng (Customer Success Account Manager, CSAM) của bạn thực hiện

Chỉ cần mua UER cho địa điểm tại quốc gia tổ chức nếu khách hàng có thỏa thuận Hợp nhất với nhiều quốc gia. Là Giải pháp Tăng cường phản ứng, tất cả dịch vụ UER có thể được cung cấp từ xa cho các địa điểm khác và bao gồm Máy chủ, ngoại trừ số giờ đã tính cho việc Quản lý Cung cấp Dịch vụ, số giờ này sẽ được Máy chủ phân bổ và do Quản lý Tài khoản Thành công Khách hàng (Customer Success Account Manager, CSAM) của Máy chủ quản lý.

Mức độ nghiêm trọng và tình huống của Phản hồi Tăng cường Hợp nhất	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p>Mức độ nghiêm trọng 1</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng không hoạt động:</p> <p>Công việc kinh doanh gặp rủi ro. Hoàn toàn mất một giải pháp hoặc ứng dụng quan trọng.</p> <p>Cần chú ý ngay lập tức</p>	<p>Các thành phần Azure¹</p> <p>- Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống</p> <p>Tất cả dịch vụ và sản phẩm khác - Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 30 phút hoặc ít hơn</p> <p>Quản lý Sự cố Cấp cao² được chỉ định tự động</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</p> <p>Nhanh chóng đưa lên cấp cao hơn trong Microsoft lên các nhóm sản phẩm</p> <p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần</p>	<p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu chúng tôi yêu cầu</p> <p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng A</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p> <p>Cần chú ý trong vòng 30 phút</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 30 phút trở xuống</p> <p>Quản lý Sự cố Cấp cao² được chỉ định tự động</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7²</p>	<p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>

¹ Thời gian phản hồi đã nêu cho các thành phần Azure không bao gồm US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Dịch vụ Truyền thông Azure, Azure Stack, Test Base cho M365, Microsoft Mesh hoặc Universal Print.

² Các tài nguyên Quản lý Sự cố Tăng cường giúp giải quyết vấn đề tức thời thông qua việc tham gia vào trường hợp, đưa lên cấp cao hơn, cung cấp nguồn lực và phối hợp.

³ Chúng tôi có thể cần hạ cấp mức độ nghiêm trọng nếu bạn không thể cung cấp đủ nguồn lực hoặc phản hồi để giúp chúng tôi tiếp tục với các nỗ lực giải quyết vấn đề.

Phản hồi Nhanh

Phản hồi Nhanh: Phản hồi Nhanh cung cấp hỗ trợ phản ứng nhanh cho các dịch vụ đám mây của bạn bằng cách chuyển sự cố hỗ trợ đến các chuyên gia kỹ thuật và cung cấp sự tham gia vào các nhóm điều hành dịch vụ đám mây, nếu cần.

Để nhận dịch vụ Phản hồi Nhanh cho các thành phần Microsoft Azure của mình, bạn phải gửi sự cố qua cổng thông tin dịch vụ đám mây hiện hành. Các yêu cầu Hỗ trợ Giải quyết Sự cố của bạn sẽ được chuyển trực tiếp đến các kỹ sư hỗ trợ Phản hồi Nhanh có kiến thức chuyên môn về dịch vụ đám mây. Mặc dù sự cố có thể yêu cầu phải có nguồn lực từ các chuyên gia hỗ trợ sản phẩm tiêu chuẩn để giải quyết, đội ngũ Phản hồi Nhanh vẫn chịu trách nhiệm chính đối với sự cố trong 24x7x365.

Đối với các thành phần Azure, thời gian phản hồi hỗ trợ giải quyết sự cố được liệt kê trong bảng dưới đây và thay thế bất kỳ thời gian phản hồi hỗ trợ dự kiến nào của Gói Cơ sở. Không áp dụng Dịch vụ Phản hồi Nhanh đối với Dịch vụ Truyền thông Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, , UniversalPrint, Test base cho M365 hoặc Microsoft Mesh.

Việc mua dịch vụ Phản hồi Nhanh tùy thuộc vào tình trạng sẵn có tài nguyên. Vui lòng tham khảo quản lý tài khoản khách hàng của bạn để biết thêm thông tin khả dụng.

Mức độ nghiêm trọng Phản ứng Nhanh và tình huống	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p>Mức độ nghiêm trọng 1</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng không hoạt động:</p> <p>Công việc kinh doanh gặp rủi ro. Hoàn toàn mất một giải pháp hoặc ứng dụng quan trọng</p> <p>Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý</p> <p>Cần chú ý trong vòng 15 phút</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống</p> <p>Nỗ lực liên tục 24x7¹</p> <p>Tiếp cận chuyên gia giàu kinh nghiệm của Microsoft²</p> <p>Nhanh chóng đưa lên cấp cao hơn trong Microsoft lên các nhóm điều hành dịch vụ đám mây</p>	<p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu chúng tôi yêu cầu</p> <p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7¹</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng A</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p>	<p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần</p>	

¹ Chúng tôi có thể cần hạ cấp từ cơ sở 24x7 nếu bạn không thể cung cấp đủ nguồn lực hoặc phản hồi để giúp chúng tôi tiếp tục với các nỗ lực giải quyết vấn đề

² Dịch vụ Hỗ trợ Giải quyết Sự cố trong Phản hồi Nhanh chỉ sẵn có bằng tiếng Anh và tiếng Nhật.

Quản lý Sự kiện Azure

Quản lý Sự kiện Azure Microsoft (Azure Event Management, "AEM"): AEM cung cấp các hỗ trợ phản ứng và chủ động tăng cường trong suốt các sự kiện kinh doanh quan trọng đã được lên kế hoạch của khách hàng.

Trước thời gian diễn ra sự kiện đã xác định, nhóm AEM sẽ thực hiện đánh giá sự kiện và giải pháp trong phạm vi, đưa ra các đề xuất để giảm thiểu mọi rủi ro đã xác định và sẽ sẵn sàng 24x7 trong khoảng thời gian áp dụng cho sự kiện đã xác định.

Chúng tôi coi một sự kiện kinh doanh quan trọng trong phạm vi là một hoạt động trong một thời điểm, được khách hàng dự đoán sẽ gây ra rủi ro/tác động lớn cho khách hàng, do đó đòi hỏi mức độ sẵn có và hiệu suất dịch vụ cao hơn.

Các ví dụ về Sự kiện Kinh doanh Quan trọng:

- Tải trọng cao có thể dự đoán được trên một giải pháp hiện có
- Triển khai tính năng mới cho giải pháp Azure hiện có
- Triển khai giải pháp mới cho Azure
- Di chuyển từ nhà cung cấp dịch vụ tại chỗ hoặc dịch vụ đám mây khác sang Azure

AEM hỗ trợ những sự kiện kinh doanh quan trọng mà sử dụng các dịch vụ cốt lõi của Microsoft Azure. Từng sự kiện sẽ đề cập đến từng giải pháp Azure, nếu có nhiều giải pháp Azure cần hỗ trợ, khách hàng phải mua các sự kiện bổ sung. Giải pháp Azure được định nghĩa là tập hợp các thuê bao Azure và tài nguyên Azure hướng tới một kết quả kinh doanh chung nhằm mang đến cho khách hàng các sản phẩm hoặc dịch vụ. Microsoft sẽ đánh giá giải pháp của khách hàng trong phiên đánh giá tiền sự kiện, sau đó sẽ phổ biến cho khách hàng về các rủi ro nhận biết được bằng văn bản.

Như một phần của các hoạt động tiền Sự kiện, đội ngũ AEM sẽ:

- Đánh giá và làm quen với giải pháp của bạn.
- Xác định những vấn đề và rủi ro tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến thời gian vận hành và độ ổn định.
- Thực hiện đánh giá năng lực và khả năng phục hồi trên nền tảng Azure.

AEM sẽ cung cấp các tài liệu bằng văn bản về kết quả đánh giá, bao gồm các hành động giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh mà ảnh hưởng đến thời gian vận hành và sự ổn định.

Sự kiện kinh doanh quan trọng có thể được áp dụng tối đa năm (5) ngày dương lịch liên tục; khách hàng có thể chọn mua thêm số sự kiện kinh doanh quan trọng nếu cần để chạy liên tục và bao gồm toàn bộ thời gian cho nhu cầu dự kiến nếu lâu hơn năm (5) ngày dương lịch liên tục.

Quản lý Sự kiện Azure phụ thuộc vào tình trạng khả dụng của tài nguyên, vui lòng tham khảo quản lý tài khoản thành công khách hàng của bạn để biết thêm thông tin khả dụng. Hỗ trợ sẽ không được cung cấp trừ phi các sự kiện kinh doanh quan trọng đã được lên lịch từ trước và được xác nhận bằng văn bản tối

thiếu 6 tuần theo lịch trước khi bắt đầu sự kiện, trừ trường hợp được Microsoft đồng ý. Microsoft có thể tùy ý giảm phạm vi đánh giá tiền sự kiện, nếu chọn chấp nhận tham gia sự kiện nhưng giảm thời gian thông báo trước. AEM có thể bị hủy nếu khách hàng không thể cung cấp đầy đủ tài nguyên hoặc phản hồi trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ AEM.

AEM chỉ khả dụng cho những khách hàng có giải pháp trong Azure Public Cloud. AEM không khả dụng cho những khách hàng có môi trường đám mây có chủ quyền hoặc Azure của chính phủ. Việc cung cấp AEM chỉ có sẵn bằng tiếng Anh và không cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ địa phương.

Đối với các giải pháp đám mây Azure, trong suốt sự kiện, các yêu cầu dịch vụ sự cố liên quan đến sự kiện cần phải được nêu ra thông qua cổng thông tin Microsoft Azure, bao gồm cả AEM trong phần mô tả tình huống.

Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p>Mức độ nghiêm trọng 1</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng không hoạt động:</p> <p>Công việc kinh doanh gặp rủi ro. Hoàn toàn mất một giải pháp hoặc ứng dụng quan trọng</p> <p>Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý</p> <p>Cần chú ý trong vòng 15 phút</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong vòng tối đa 15 phút và báo cáo vượt cấp nhanh trong phạm vi Microsoft²</p> <p>Quản lý tình huống quan trọng được chỉ định trong vòng 30 phút trở xuống.</p> <p>Nỗ lực liên tục 24x7¹</p> <p>Liên hệ với các chuyên gia giàu kinh nghiệm của Microsoft và nhanh chóng đưa lên cấp cao hơn trong Microsoft lên các nhóm sản phẩm</p> <p>Sự tham gia của các kỹ sư hỗ trợ có kiến thức về cấu hình giải pháp của bạn. Nếu có thể, các kỹ sư này có thể hỗ trợ và giúp sắp xếp quy trình quản lý sự cố</p> <p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần</p>	<p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu chúng tôi yêu cầu</p> <p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7¹</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng A</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p>		

¹ Microsoft có thể cần hạ cấp từ cơ sở 24x7 nếu bạn không thể cung cấp đủ nguồn lực hoặc phản hồi để giúp chúng tôi tiếp tục với các nỗ lực giải quyết vấn đề.

² Dịch vụ Hỗ trợ AEM chỉ sẵn có bằng tiếng Anh.

Microsoft sẽ cung cấp bản tóm tắt sau khi xảy ra sự kiện về bất kỳ trường hợp nào được mở trong cửa sổ hỗ trợ phản ứng và đảm bảo các trường hợp này được giải quyết.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Cung cấp hỗ trợ nâng cao cho khối lượng công việc cốt lõi của người thuê sản xuất Microsoft Office 365 của bạn và bao gồm quyền truy cập ưu tiên tới đội ngũ kỹ sư Office 365. Dịch vụ sẽ sẵn có cho người thuê hoặc những người thuê có tên trong danh sách, sẵn có khi được trả một khoản phí bổ sung và được định nghĩa trong Phụ mục tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

Hỗ trợ Nhà phát triển

Hỗ trợ Nhà phát triển: Cung cấp hỗ trợ chủ động chuyên sâu dựa trên kiến thức về sản phẩm và đám mây trên toàn bộ vòng đời phát triển của ứng dụng dành cho nhà phát triển khách hàng để dựng, triển khai và hỗ trợ các ứng dụng trên nền tảng của Microsoft. Hỗ trợ Nhà phát triển mang đến sự hỗ trợ toàn diện, cung cấp cho khách hàng kiến trúc đám mây, đánh giá lỗ hổng bảo mật, các giải pháp ALM/DevOps, vòng đời phát triển bảo mật, đánh giá mã, thực hiện và giám sát, hiện đại hóa ứng dụng, triển khai và quản lý các vật dụng kết nối internet (internet of things, IoT), đào tạo và thử nghiệm. Hỗ trợ Nhà phát triển sẵn có với một khoản phí bổ sung.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Cung cấp cho khách hàng quyền truy cập ưu tiên vào nhóm hỗ trợ GitHub được chỉ định và GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). Ngoài ra, đánh giá hàng quý, bao gồm hướng dẫn chủ động dựa trên kiểm tra tình trạng và phân tích yêu cầu, cũng là một phần trong gói dịch vụ GitHub Engineering Direct.

Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng

Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng: Cung cấp mức độ hỗ trợ cao hơn cho một bộ sản phẩm và Dịch vụ Trực tuyến xác định của Microsoft tạo thành một phần của giải pháp nhiệm vụ quan trọng của bạn, như được chỉ định trong Lệnh Sản xuất của bạn. Hỗ trợ cho Nhiệm vụ Quan trọng (Support for Mission Critical, SfMC) cung cấp một chương trình tùy chỉnh các dịch vụ hỗ trợ, sẵn có với một khoản phí bổ sung và được định nghĩa trong một Phụ mục được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn. Bạn phải có thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft để hỗ trợ yêu cầu dành cho các dịch vụ SfMC của bạn. Nếu thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft hết hiệu lực hoặc bị chấm dứt, dịch vụ SfMC của bạn sẽ bị chấm dứt vào cùng ngày đó.

O365 Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Tổng quan và phạm vi áp dụng

Azure Engineering Direct (AED) cung cấp hỗ trợ nâng cao cho môi trường sản xuất Microsoft Azure của khách hàng, bao gồm quyền truy cập ưu tiên trực tiếp vào nhóm kỹ thuật Dịch vụ Azure.

Mục tiêu của AED là đẩy nhanh thời gian tạo ra giá trị của khách hàng đối với các dịch vụ Azure đã đăng ký thông qua bộ kỹ năng vững chắc của đội ngũ AED, kiến thức sâu rộng về khách hàng và khả năng tham gia vào tổ chức kỹ thuật cốt lõi Azure. Điều này cho phép AED ủng hộ khách hàng trong lĩnh vực kỹ thuật và mang lại trải nghiệm phù hợp để đáp ứng tốt hơn nhu cầu kinh doanh kỹ thuật của họ.

Dịch vụ hỗ trợ nâng cao này sẽ chỉ dành cho tất cả sản phẩm Microsoft Azure được cấp phép hợp lệ, đã phát hành ra thị trường và sẵn có công khai của khách hàng, cũng như các gói đăng ký dịch vụ đám mây được xác định trong Phụ lục A của Lệnh Sản xuất và được khách hàng hoặc bên liên kết của khách hàng mua: i) theo đăng ký và thỏa thuận cấp phép thể hiện trong Phụ lục A; và ii) trong suốt Thời hạn của Lệnh

Sản xuất này. Các sản phẩm và gói đăng ký này không bao gồm những gói và sản phẩm được mua bởi bên bất kỳ không phải là bên liên kết của khách hàng tính từ Ngày Bắt đầu Hỗ trợ, sau đây gọi là 'Đăng ký Ghi danh'.

Phí Microsoft Unified cho dịch vụ hỗ trợ nâng cao này phụ thuộc vào một cấu trúc tỷ lệ theo cấp cùng với tổng giá trị mỗi năm đối với các sản phẩm Microsoft Azure đã được bán ra thị trường, sẵn có và có giấy phép còn hiệu lực, cũng như gói dịch vụ đám mây Azure của khách hàng như nêu tại Phụ lục A của Lệnh Sản xuất này (gọi chung là "Chi tiêu Sản phẩm được Thăm định") để tính toán phí Microsoft Unified Azure Engineering Direct của khách hàng cho Thời hạn Hỗ trợ như mô tả trong Lệnh Sản xuất của khách hàng.

Nếu Chi tiêu Sản phẩm được Thăm định của Khách hàng tại thời điểm ký kết hợp đồng bằng hoặc lớn hơn 60.000.000 USD (sáu mươi triệu đô-la) hoặc nếu khách hàng chọn thanh toán giá sàn ưu đãi mở rộng nêu trong Lệnh Sản xuất, khách hàng được hưởng tất cả các tính năng liệt kê trong Phần 2.1 và 2.2, sau đây gọi là "Khách hàng Ưu tiên Mở rộng", trong suốt thời hạn của hợp đồng. Tất cả khách hàng khác chỉ được hưởng các tính năng liệt kê trong Phần 2.1.

AED sẽ làm việc với khách hàng trong sáu mươi (60) ngày đầu tiên kể từ khi có Lệnh Sản xuất để đào tạo hướng dẫn về Đăng ký Ghi danh của khách hàng. Các hoạt động trong sáu mươi ngày đầu tiên được giới hạn ở việc đào tạo hướng dẫn và tìm hiểu nhằm xây dựng kiến thức về nhu cầu công việc và kỹ thuật của khách hàng. Để giúp nhóm AED xây dựng kiến thức về mục tiêu, công việc, dự án và môi trường của khách hàng, khách hàng phải cung cấp tài liệu theo yêu cầu và tham gia vào các hoạt động đào tạo hướng dẫn trong sáu mươi (60) ngày đầu tiên của thời hạn hợp đồng.

Các công nghệ nằm ngoài phạm vi cho dịch vụ hỗ trợ nâng cao này bao gồm, nhưng không giới hạn ở US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services or Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh hoặc Universal Print.

2. Tính năng

Trong các kịch bản phản hồi, cần gửi yêu cầu thông qua một trường hợp hỗ trợ, sử dụng dịch vụ Hỗ trợ Giải quyết Sự cố ("PRs") nêu trong phần mô tả dịch vụ đề cập trong Lệnh Sản xuất của khách hàng. Xin hãy lưu ý rằng sẽ áp dụng thời gian phản hồi kỳ vọng theo tiêu chuẩn. Các trường hợp hỗ trợ sẽ được chuyển giao cho nhóm chuyên môn để được hỗ trợ thêm nếu cần.

AED tuân theo các định nghĩa về mức độ nghiêm trọng của sự cố, thời gian phản hồi ban đầu ước tính và các yêu cầu khi gửi được trình bày chi tiết trong Lệnh Sản xuất của khách hàng. Phản hồi ban đầu khi gặp sự cố Azure sẽ do kỹ sư hỗ trợ Phản hồi Nhanh Azure tiến hành như nêu trong phần mô tả dịch vụ đề cập trong Lệnh Sản xuất của khách hàng.

Những kỹ sư hỗ trợ này sẽ đánh giá và xác định xem có cần thêm nguồn lực kỹ thuật để giải quyết sự cố chỉ ảnh hưởng tới Đăng ký Ghi danh của khách hàng hay không, và nếu cần thì đệ trình lên AED và làm việc với các nhóm kỹ thuật dịch vụ phù hợp trong nhóm sản phẩm, nếu cần, để nhận hỗ trợ ngay lập tức khi gặp sự cố.

2.1 Cung cấp cho Tất cả Khách hàng:

Giao diện Kỹ thuật Trực tiếp: Mục tiêu của những dịch vụ này là nhằm ủng hộ và hỗ trợ giải quyết nhu cầu của khách hàng bằng chuyên môn kỹ thuật nhằm ưu tiên sửa chữa và đẩy nhanh tốc độ thông qua.

- Hỗ trợ về Kỹ thuật Azure. AED sẽ làm việc với nhóm tác nghiệp đám mây của khách hàng để thúc đẩy kết quả tích cực trong các dự án thuộc dịch vụ Đăng ký Ghi danh, dựa trên hiểu biết chuyên môn của mình về Azure để gỡ khó cho khách hàng, đồng thời đẩy nhanh thời gian giảm thiểu sự cố.
- Quản lý Khủng hoảng về Kỹ thuật. Nếu kỹ sư hỗ trợ Phản hồi Nhanh Azure trình báo một sự cố lên AED, AED sẽ cộng tác với nhóm dịch vụ Azure để xúc tiến làm việc nhanh hơn với chuyên gia nghiệp vụ, cập nhật thông tin và quản lý khủng hoảng, đảm bảo sẵn sàng hỗ trợ 24x7 để thúc đẩy thời gian khắc phục nhanh hơn. Kỹ sư hỗ trợ Phản hồi Nhanh Azure có thể đệ trình lên AED các sự cố nằm trong phạm vi của thỏa thuận Phản hồi Nhanh Azure.
- Phối hợp Quản lý Vấn đề. AED sẽ làm việc với khách hàng và đội ngũ dịch vụ Azure để tránh lặp lại sự cố nghiêm trọng của khách hàng bằng cách tiến hành các hạng mục khắc phục mục tiêu, giúp cải thiện hạ tầng bền vững của khách hàng và tính ổn định của hệ thống Azure, mục tiêu là mang lại một trải nghiệm khép kín. AED mở rộng dịch vụ Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ (RCA) nêu trong phần mô tả dịch vụ đề cập trong Lệnh Sản xuất của khách hàng. Khi có yêu cầu rõ ràng trước bảy (7) ngày dương lịch so với thời điểm khép lại sự cố, AED sẽ thực hiện phân tích có cấu trúc về các nguyên nhân tiềm tàng của một sự cố, hoặc một loạt vấn đề liên quan giới hạn ở các sản phẩm và gói dịch vụ đám mây của khách hàng mà không tác động tới các khách hàng khác. Khách hàng có trách nhiệm làm việc với đội ngũ của Microsoft để cung cấp các tài liệu như tập tin nhật ký, dấu vết mạng hoặc đầu ra chẩn đoán khác. RCA chỉ sẵn có theo yêu cầu thông qua kỹ sư AED được khách hàng bố trí phụ trách các sự cố tác động tới hoạt động sản xuất. RCA sẽ được tổ chức trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu hoặc có hành động giảm thiểu sự cố, tùy vào thời điểm nào đến sau.

Thúc đẩy Kết quả Kinh doanh: Những hoạt động này thúc đẩy mục tiêu kinh doanh của khách hàng trên khắp hệ sinh thái của Azure nhằm hỗ trợ đẩy nhanh việc hiện thực hóa giá trị cho khách hàng, với mục tiêu là cải thiện lợi nhuận trên vốn đầu tư (ROI).

- Triển khai Kế hoạch Cải thiện Dịch vụ Chủ động. AED sẽ làm việc với khách hàng để giải quyết các thách thức mà khách hàng đang gặp phải thông qua việc phân tích xu hướng mới nổi cùng với đội ngũ dịch vụ của Azure. Phân tích này có thể tập trung vào nhiều lĩnh vực khác nhau, bao gồm khả năng phục hồi của giải pháp phía khách hàng, an ninh, hiệu suất hoặc tối ưu hóa chi phí, đồng thời có thể đưa ra khuyến nghị để khách hàng triển khai. Phân tích này cũng có thể bao gồm các hoạt động như diễn tập sự cố, giảm nhẹ thiệt hại cho hạ tầng gặp rủi ro và hỗ trợ thử nghiệm tiền sản xuất nếu phù hợp với trọng tâm của phân tích. Có thể yêu cầu hai (2) Kế hoạch Cải thiện Dịch vụ (SIP) trong khoảng thời gian mười hai tháng.
- Hỗ trợ cho Dự án Trọng yếu của Khách hàng. AED sẽ cộng tác với các vai trò phối hợp với khách hàng khác của Microsoft và đội ngũ kỹ thuật của Azure để đẩy nhanh việc hiện thực hóa giá trị cho tất cả gói dịch vụ Đăng ký Ghi danh, đồng thời đảm bảo các dự án trọng yếu của khách hàng được triển khai đúng kế hoạch thông qua việc nỗ lực giảm thiểu thời gian tương tác với các chuyên gia nghiệp vụ Azure phù hợp, gỡ bỏ các rào cản kỹ thuật, nếu có thể, và giảm thời gian giảm nhẹ thiệt hại cho sự cố được đệ trình.

- Thúc đẩy Tầm nhìn Có thể Hành động và Nâng cao Kiến thức và Chuyên môn cho Khách hàng trong Các nhóm Triển khai Dịch vụ Azure. Đối với tất cả gói dịch vụ Đăng ký Ghi danh, AED sẽ giáo dục nhóm triển khai hỗ trợ Azure về nhu cầu công việc và kỹ thuật của khách hàng, qua đó giúp mang lại trải nghiệm phù hợp với mục tiêu là đáp ứng yêu cầu công việc của khách, thúc đẩy giảm nhẹ thiệt hại từ sự cố nhanh hơn và cải thiện trải nghiệm hỗ trợ Azure tổng thể của khách hàng.
- Thông tin Cố vấn Khách hàng. Microsoft tạo cơ hội thông qua nhiều kênh giao tiếp mà tổ chức của khách hàng có thể sử dụng để gửi thông tin đầu vào về quá trình phát triển của các tính năng và Dịch vụ Azure. Thông tin nhận được trình bày trực tiếp cho lãnh đạo kỹ thuật dịch vụ của Microsoft. Đội ngũ Azure Customer Experience (CXP) sẽ phối hợp trong nỗ lực cung cấp thông tin đầu vào. Sau khi kích hoạt dịch vụ AED, nhóm CXP sẽ thiết lập kênh đối thoại với tổ chức của khách hàng thông qua người quản lý tài khoản hỗ trợ khách hàng được chỉ định để thiết lập kênh giao tiếp.

2.2 Tính năng Mở rộng: Những tính năng này được giới hạn dành cho Khách hàng Ưu tiên Mở rộng như định nghĩa ở trên. Chỉ những khách hàng thỏa mãn định nghĩa này và được chỉ định là như vậy trong Lệnh Sản xuất của khách hàng thì mới được nhận những tính năng này.

- Theo dõi Nền tảng: AED tận dụng kiến thức về độ phủ Azure của khách hàng và số liệu viễn trắc nội bộ từ hơn 20 dịch vụ Azure để định cấu hình màn hình với các ngưỡng cụ thể liên quan đến công suất, hiệu suất (như độ trễ), khả năng kết nối (như lỗi ủy quyền) hay tính khả dụng. Có thể loại trừ một số dịch vụ Azure; khách hàng có thể yêu cầu danh sách các dịch vụ được bao gồm từ người quản lý tài khoản hỗ trợ khách hàng (CSAM) hoặc đội ngũ AED trong quá trình đào tạo giới thiệu. AED sẽ phụ trách tối đa bảy (7) 'Kịch bản Giám sát' mà các bên thống nhất, được xác định là một tập hợp các tài nguyên Azure nhằm thúc đẩy một hành động cụ thể. Màn hình và ngưỡng thiết đặt tận dụng số liệu viễn trắc bí mật của Microsoft Azure và sẽ không được chia sẻ hay tiết lộ cho khách hàng. Những kịch bản này sẽ được xác định trong khoảng thời gian 60 ngày đào tạo hướng dẫn về AED. Khách hàng phải tham gia đầy đủ vào quá trình xác định và cung cấp tất cả các tài liệu được yêu cầu. Màn hình sẽ sẵn sàng cho thử nghiệm trong vòng 30 ngày kể từ ngày kết thúc giai đoạn đào tạo hướng dẫn. Sau khi quá trình kiểm tra màn hình hoàn tất và Microsoft thông báo cho khách hàng rằng màn hình đang hoạt động, AED sẽ đảm bảo hỗ trợ 24/7 để phản hồi và phân loại mọi màn hình được kích hoạt dựa trên ngưỡng do Microsoft thiết đặt thông qua tính năng "Quản lý Khủng hoảng về Kỹ thuật" bao gồm như xác định ở trên. Nếu khách hàng chưa tạo trường hợp hỗ trợ, sử dụng dịch vụ Hỗ trợ Giải quyết Sự cố ("PRS") như nêu trong phần mô tả dịch vụ đề cập trong Lệnh Sản xuất của khách hàng cho vấn đề đã xác định, vậy thì nhóm AED sẽ yêu cầu khách hàng tạo trường hợp hỗ trợ để tạo điều kiện cho nỗ lực khắc phục.
- Xử lý sự cố nền tảng ngừng hoạt động: Trong thời gian ngừng hoạt động do Azure thông báo, được định nghĩa là sự cố ngừng hoạt động ảnh hưởng đến nhiều khách hàng và được tuyên bố là ngừng hoạt động trên cổng Azure, AED sẽ cung cấp thông tin phù hợp cho những người liên hệ phía khách hàng được xác định trước để thông báo cho họ về tình huống này và cung cấp thông tin chi tiết về tác động mà việc ngừng hoạt động có thể gây ra cho họ. Theo yêu cầu của khách hàng, AED sẽ làm việc với khách hàng để thúc đẩy nỗ lực tự khắc phục, chẳng hạn như chuyển sang vùng sẵn có khác nếu thích hợp.

- **Hỗ trợ Know-me Toàn cầu cho Quản lý Khủng hoảng về Kỹ thuật:** Phạm vi mở rộng toàn cầu, theo khách hàng cho tính năng “Quản lý Khủng hoảng về Kỹ thuật” định nghĩa trong phần trên được áp dụng nhằm mang đến một trải nghiệm phù hợp và nhất quán hơn ngoài giờ làm việc chính. Trải nghiệm nâng cao này có thể được mở rộng cho các tính năng khác, nếu thích hợp. ‘Know-me’ được định nghĩa là hiểu biết về bối cảnh và môi trường kinh doanh của khách hàng, mục tiêu là thúc đẩy giảm nhẹ thiệt hại từ sự cố nhanh hơn và cải thiện trải nghiệm hỗ trợ Azure tổng thể của khách hàng.

3. Điều kiện tiên quyết và giả định của AED

Ngoài các điều kiện tiên quyết và giả định được nêu trong Lệnh Sản xuất của khách hàng, việc cung cấp Dịch vụ của Microsoft, như được nêu trong Phụ lục này, dựa trên các điều kiện tiên quyết và giả định sau:

- Việc Microsoft thực hiện các dịch vụ AED phụ thuộc vào sự hợp tác, tham gia tích cực và hoàn thành kịp thời các trách nhiệm được giao của khách hàng.
- Khách hàng phải duy trì gói dịch vụ Hỗ trợ Doanh nghiệp Microsoft có hiệu lực và thỏa thuận Phản hồi Nhanh Azure trong suốt thời hạn của Phụ lục này.
- Tất cả các tính năng chỉ có sẵn bằng tiếng Anh.
- Quá trình triển khai sẽ diễn ra từ xa trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản. Nếu các chuyển làm việc tại chỗ đã được hai bên đồng thuận và không trả trước, Microsoft sẽ phải trả cho khách hàng các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý.
- Nếu sự cố không chỉ xảy ra với tổ chức của khách hàng và ảnh hưởng đến phần lớn môi trường Azure, vậy thì nguồn lực hỗ trợ kỹ thuật dịch vụ sẽ không thể ưu tiên cho việc khôi phục dịch vụ.
- Phạm vi của AED không mở rộng áp dụng cho bất kỳ công nghệ, thiết bị người dùng, phần mềm máy khách của Microsoft hay công nghệ nhận dạng và xác thực nào tại cơ sở.
- Quyền nhận dịch vụ AED của khách hàng, như mô tả trong Phụ lục này, phải tuân theo các điều khoản và điều kiện trong Lệnh Sản xuất và Phụ lục này.
- Dịch vụ AED nhằm mục đích hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ Đăng ký Ghi danh. Microsoft sẽ chỉ cung cấp Dịch vụ này cho mục đích công việc nội bộ của khách hàng. Microsoft sẽ không cung cấp Dịch vụ này cho khách hàng của khách hàng.
- AED sẽ không cung cấp hỗ trợ cho bất kỳ mã nào không phải của Microsoft hay bất kỳ mã nào đã được Microsoft, khách hàng hoặc nhà cung cấp bên thứ ba tùy chỉnh.

Ứng phó với Sự cố An ninh Mạng Microsoft

Ứng phó với Sự cố An ninh Mạng Microsoft (“MSCIR”): Tiến hành điều tra và hướng dẫn toàn cầu nhằm giúp đánh giá phạm vi tấn công qua mạng, ngăn chặn sự cố và khôi phục các hệ thống quan trọng, có tùy chọn hỗ trợ tại chỗ và/hoặc từ xa. Những dịch vụ này giúp giảm nguy cơ xảy ra các cuộc tấn công qua mạng có chủ đích và giảm thiểu thiệt hại do khủng hoảng an ninh gây ra. Dịch vụ Microsoft Incident Response phải được mua dưới hình thức tiện ích bổ trợ riêng biệt cho Thỏa thuận Hỗ trợ Thống nhất hiện tại. Phạm vi cam kết MSIR sẽ được xác định tại thời điểm xảy ra sự cố.

Trong một số trường hợp khẩn cấp nhất định, Khách hàng có thể yêu cầu và ủy quyền cho Microsoft bắt đầu cung cấp dịch vụ MSCIR trước khi mua dịch vụ MSCIR hoặc bổ sung giờ cho dịch vụ MSCIR hiện có (“Thỏa thuận Tiện ích Bổ trợ”). Không kể bất kỳ quy định nào trái ngược, nếu Khách hàng ủy quyền cho Microsoft bắt đầu công việc trước Thỏa thuận Tiện ích Bổ trợ,

Khách hàng đồng ý rằng (a) họ sẽ thực hiện tất cả các hành động cần thiết một cách hợp lý để ký kết Thỏa thuận Tiện ích Bổ trợ một cách nhanh nhất có thể, (b) họ vẫn hoàn toàn chịu trách nhiệm pháp lý và đồng ý thanh toán cho các dịch vụ được cung cấp trước khi ký kết Thỏa thuận Tiện ích Bổ trợ theo hóa đơn của Microsoft, và (c) Microsoft sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ hành động hoặc thiếu sót nào liên quan đến công việc được ủy quyền xảy ra trước khi ký kết và Khách hàng chịu mọi rủi ro liên quan.

Thông tin bổ sung liên quan đến cam kết MSCIR (ví dụ: định giá và phạm vi công việc) hoặc thông tin liên quan đến các ưu đãi chủ động, sẵn sàng thông qua Người quản lý Tài khoản Hỗ trợ Khách hàng (CSAM) của bạn.

2.4 Hỗ trợ Đa quốc gia

Tổng quan về Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia

Kết hợp với các dịch vụ Hỗ trợ Doanh nghiệp Hợp nhất của Microsoft, Hỗ trợ Đa quốc gia hỗ trợ bạn tại nhiều Vị trí Hỗ trợ, như được mô tả trong Lệnh Sản xuất (hoặc các Lệnh Sản xuất). Mô tả cấu trúc Hỗ trợ Đa quốc gia như sau:

- **Máy chủ:** Đây là Vị trí Hỗ trợ nơi bạn đã ký hợp đồng cho dịch vụ Cơ sở Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft trong Lệnh Sản xuất của bạn.
- **Tuyến dưới:** Đây là Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất của bạn, nơi bạn sẽ nhận Dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft, ngoài địa điểm Máy chủ và được hưởng Dịch vụ bạn đặt hàng cho địa điểm đó.

Cách mua

USSD này mô tả các Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia hiện có. Dịch vụ cụ thể và số lượng liên quan, nếu có, sẽ được liệt kê trong Lệnh Sản xuất liên quan theo Vị trí Hỗ trợ.

Dịch vụ được mô tả tại đây có thể được phân phối đến (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất trên Máy chủ và có thể được phân bổ bởi Máy chủ như một phần trong thỏa thuận Hỗ trợ Doanh nghiệp Hợp nhất của Microsoft với các sửa đổi sau:

- **Dịch vụ Gói Cơ sở:** Trừ khi có ghi chú khác, Dịch vụ Gói Cơ sở (những dịch vụ được biểu thị bằng "✓") sẽ sẵn có cho các Vị trí Hỗ trợ được chỉ định của bạn hoặc được phân bổ cho (các) Vị trí Hỗ trợ bởi Máy chủ trong Lệnh Sản xuất từ Máy chủ.
- **Dịch vụ Phản ứng:** Dịch vụ Phản ứng có thể được cung cấp từ xa tới các vị trí khác và bao gồm Máy chủ.
- **Quản lý Phân phối Dịch vụ (SDM):** Như được chỉ định trong Lệnh Sản xuất, SDM có thể được gửi đến (các) Vị trí Hỗ trợ Máy chủ và Tuyến dưới được chỉ định. Sự sẵn sàng của các dịch vụ SDM có trong Gói cơ sở của bạn sẽ được Máy chủ phân bổ và được quản lý bởi Trình quản lý tài khoản khách hàng Máy chủ. Việc phân phối SDM sẽ được giới hạn trong giờ làm việc tại địa điểm Máy chủ. Cần có các dịch vụ SDM bổ sung khi mua Dịch vụ bổ sung hoặc dịch vụ và giải pháp nâng cao.
 - **SDM bổ sung:** Có thể mua tài nguyên SDM bổ sung cho (các) Vị trí Hỗ trợ Máy chủ hoặc Tuyến dưới, như được chỉ định trong Lệnh Sản xuất và sẽ được gửi đến Vị trí Hỗ trợ được chỉ định. Tùy thuộc vào nguồn lực sẵn có và các điều kiện trên.

Tính sẵn sàng của các dịch vụ tùy chọn (những dịch vụ được biểu thị bằng "+" trong bảng Hỗ trợ nêu trên) như sau:

- **Dịch vụ Chủ động**
 - Bạn có thể được nhận các Dịch vụ Chủ động, số lượng dịch vụ sẽ được liệt kê trong Lệnh Sản xuất và sẵn có tại Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất,
 - Dịch vụ Chủ động cho địa điểm miễn Thuế sẽ được xác định trong Lệnh Sản xuất cho thỏa thuận tuyến dưới đó.
 - **Cố vấn Công nghệ Hỗ trợ (Support Technology Advisor, STA):** Dịch vụ sẽ sẵn sàng tại (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất của bạn,
 -
- **Dịch vụ Bảo trì - Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ:** Các dịch vụ đã mua sẽ sẵn dùng cho nhân viên tại (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định.
- **Các dịch vụ và giải pháp nâng cao:** Bạn có thể mua tất cả dịch vụ và giải pháp nâng cao để sử dụng tại các Vị trí Hỗ trợ Máy chủ hoặc Tuyến dưới. Chịu điều chỉnh bởi độ sẵn có. Có thể áp dụng các hạn chế khác.
- Tất cả các Dịch vụ Chủ động đã mua khác sẽ sẵn sàng tại (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất.

Điều khoản và Điều kiện Bổ sung về Hỗ trợ Đa Quốc gia

Ngoài các điều khoản và điều kiện được nêu trong SCSD và Lệnh Sản xuất, việc cung cấp Dịch vụ của chúng tôi, như được nêu trong Phụ lục này, dựa trên các điều kiện tiên quyết và giả định sau:

- Chúng tôi có thể cho phép nhân viên ở (các) Vị trí Hỗ trợ không được chỉ định tham gia vào các Dịch vụ Chủ động Từ xa đã được mua cho Máy chủ hoặc Vị trí Hỗ trợ Tuyến dưới và được chỉ định trong Lệnh Sản xuất. Sự tham gia như vậy sẽ do Microsoft tùy ý cho phép.
- Tín dụng Chủ động chỉ có thể được trao đổi giữa Vị trí Hỗ trợ Máy chủ và Tuyến dưới được liệt kê trong Lệnh Sản xuất, ngoại trừ như đã lưu ý. Tất cả các trao đổi sẽ được hoàn thành dựa trên các loại tiền tệ và tỷ giá hiện tại cho Tín dụng Chủ động tại Địa điểm Hỗ trợ tương ứng. Tỷ giá hiện tại có thể được cung cấp bởi đại diện Dịch vụ Microsoft của bạn. Bất kỳ quy đổi nào dẫn đến số Tín dụng Chủ động thập phân sẽ được làm tròn đến số nguyên vị gần nhất. Tín dụng chủ động có thể không được trao đổi giữa các Quốc gia Ngoại lệ.
- Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về mọi nghĩa vụ thuế phát sinh do việc phân phối hoặc trao đổi các Dịch vụ Hỗ trợ đã mua giữa Địa điểm Máy chủ và Tuyến dưới.
- Các dịch vụ thay đổi hoặc trao đổi được thực hiện trong Thời hạn Lệnh Sản xuất có thể cần có thỏa thuận bằng văn bản.
- **Hệ thống Thanh toán Thống nhất và Xuất hóa đơn Chia đôi** được thiết kế để mang tới cho khách hàng của chúng ta sự linh hoạt, tiện lợi và khả năng kiểm soát tốt hơn đối với giao dịch của họ. Hệ thống Thanh toán Thống nhất của chúng tôi cải thiện hiệu quả và tính chính xác của quy trình lập hóa đơn và tính thuế, trong khi tính năng Xuất hóa đơn Chia đôi của chúng tôi cho phép chia giao dịch thành nhiều hóa đơn dựa trên các tiêu chí khác nhau như loại sản phẩm, ngày giao hàng hoặc địa điểm của khách hàng

2.5 Các điều khoản và điều kiện bổ sung

Dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft được phân phối dựa trên các điều kiện tiên quyết và giả định sau.

- Các dịch vụ phản ứng Gói cơ sở được cung cấp từ xa đến (các) địa điểm của người liên lạc hỗ trợ được chỉ định của bạn. Tất cả các dịch vụ được cung cấp từ xa đến (các) địa điểm của bạn được chỉ định hoặc được liệt kê trong Lệnh Sản xuất của bạn, trừ khi có quy định khác bằng văn bản.
- Các dịch vụ phản ứng Gói cơ sở được cung cấp bằng tiếng Anh và sẵn có để cung cấp bằng ngôn ngữ nói của bạn, nếu có. Tất cả các dịch vụ được cung cấp bằng ngôn ngữ nói của vị trí dịch vụ của Microsoft đang cung cấp dịch vụ hoặc tiếng Anh, trừ khi có thoả thuận khác bằng văn bản.
- Chúng tôi cung cấp hỗ trợ cho tất cả các phiên bản phần mềm và các sản phẩm Dịch vụ Trực tuyến của Microsoft mà bạn đã mua và đã được phát hành thương mại và thường sẵn dùng dựa trên thoả thuận và đăng ký cấp phép đã được thông báo và/hoặc ID tài khoản lập hóa đơn trong Phụ lục A của Lệnh Sản xuất và được xác định theo Điều khoản Sản phẩm do Microsoft xuất bản theo thời gian tại <http://microsoft.com/licensing/contracts> (hoặc tại một trang web kế nhiệm mà Microsoft xác định), trừ khi có quy định khác trong một Lệnh Sản xuất, một Phụ mục cho Mô tả Dịch vụ Hỗ trợ & Tư vấn này, hoặc được loại trừ cụ thể trên cổng thông tin hỗ trợ trực tuyến tại <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Hỗ trợ cho các sản phẩm trước khi phát hành và beta không được cung cấp, trừ khi có ghi chú khác trong một phụ mục đính kèm.
- Tất cả các dịch vụ, bao gồm bất kỳ dịch vụ bổ sung nào được mua như là một phần của và trong Thời hạn của một Lệnh Sản xuất Hỗ trợ, sẽ bị mất nếu không sử dụng trong Thời hạn của Lệnh Sản xuất áp dụng.
- Lập kế hoạch dịch vụ phụ thuộc vào sự sẵn có của nguồn lực và hội thảo có thể bị huỷ bỏ nếu không đạt được mức đăng ký tối thiểu.
- Chúng tôi có thể truy cập hệ thống của bạn thông qua kết nối từ xa để phân tích các vấn đề theo yêu cầu của bạn. Nhân viên của chúng tôi sẽ chỉ truy cập vào các hệ thống được bạn ủy quyền. Để sử dụng trợ giúp kết nối từ xa, bạn phải cung cấp cho chúng tôi quyền truy cập thích hợp và thiết bị cần thiết.
- Một số dịch vụ có thể yêu cầu chúng tôi lưu trữ, xử lý và truy cập dữ liệu khách hàng của bạn. Khi làm như vậy, chúng tôi sử dụng các công nghệ được Microsoft chấp thuận, tuân thủ chính sách và quy trình bảo vệ dữ liệu của chúng tôi. Nếu bạn yêu cầu chúng tôi sử dụng các công nghệ không được chấp thuận bởi Microsoft, bạn hiểu và đồng ý rằng bạn hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính toàn vẹn và bảo mật dữ liệu khách hàng của mình và Microsoft không chịu trách nhiệm liên quan đến việc sử dụng các công nghệ không được Microsoft chấp thuận.
- *Nếu bạn yêu cầu huỷ dịch vụ đã lên lịch trước đó, việc huỷ phải được thực hiện trước ít nhất 14 ngày để được hoàn lại toàn bộ tiền cho dịch vụ nói trên, nếu có.*
- *Trường hợp huỷ dịch vụ đã lên lịch trước từ 6 đến 13 ngày sẽ phải chịu phí bằng 50% chi phí dịch vụ.*
- *Nếu huỷ trước 5 ngày hoặc ít hơn so với dịch vụ đã lên lịch trước đó, vậy thì sẽ phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ chi phí (100%) trong chi phí dịch vụ nói trên*
- Khi mua dịch vụ bổ sung, chúng tôi có thể yêu cầu bao gồm quản lý phân phối dịch vụ để tạo điều kiện phân phối.

- Nếu bạn đặt một loại dịch vụ và muốn đổi sang loại dịch vụ khác, bạn có thể áp dụng giá trị tương đương với một dịch vụ thay thế sẵn có và đã đồng ý với nguồn phân phối dịch vụ của bạn.
- Không phải tất cả các dịch vụ bổ sung đều sẵn có ở nước bạn. Vui lòng liên hệ với nguồn phân phối dịch vụ của bạn để biết thêm chi tiết.
- Bạn đồng ý rằng mã duy nhất không phải của Microsoft mà bạn cung cấp cho chúng tôi quyền truy cập là mã mà bạn sở hữu.
- Các dịch vụ có thể bao gồm Sản phẩm Dịch vụ, tư vấn và hướng dẫn liên quan đến mã do bạn hoặc Microsoft sở hữu, hoặc việc cung cấp trực tiếp các dịch vụ hỗ trợ khác.
- Khi cung cấp dịch vụ phản ứng, Microsoft không cung cấp mã thuộc bất cứ loại nào ngoại trừ mã mẫu.
- Bạn sẽ chịu mọi rủi ro liên quan đến việc triển khai bất kỳ mã nào do Microsoft cung cấp khi thực hiện các dịch vụ hỗ trợ và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động kiểm tra, kiểm soát, đảm bảo chất lượng, tuân thủ pháp lý, quy định hoặc tiêu chuẩn, bảo trì, triển khai và các hoạt động khác liên quan đến mã do Microsoft cung cấp trong quá trình thực hiện toàn bộ hoặc một phần dịch vụ hỗ trợ trong môi trường Microsoft của bạn, hay bất kỳ hoạt động triển khai nào khác.
- Có thể có các yêu cầu nền tảng tối thiểu cho các dịch vụ đã mua.
- Các dịch vụ có thể không được cung cấp đến khách hàng của bạn.
- Nếu các chuyến làm việc tại chỗ đã được hai bên đồng thuận và không trả trước, bạn sẽ phải trả các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý.
- Các Dịch vụ Hỗ trợ GitHub do công ty GitHub, Inc., một công ty con thuộc sở hữu hoàn toàn của Microsoft Corporation cung cấp. Bất kể điều gì mâu thuẫn với Lệnh sản xuất của bạn, Tuyên bố về Quyền riêng tư của GitHub tại https://aka.ms/github_privacy và Phụ lục Bảo vệ Dữ liệu và Phụ lục Bảo mật của GitHub tại https://aka.ms/github_dpa sẽ được áp dụng khi bạn mua Dịch vụ Hỗ trợ của GitHub.
- Bạn đồng ý rằng chúng tôi có thể gửi thông tin người dùng của bạn đến địa chỉ email công ty hợp lệ và đang hoạt động liên quan đến sản phẩm và tính năng thông qua tài liệu được xác định là cập nhật bảo mật, bản tin, blog, tóm tắt bảo mật, thông tin dịch vụ và tài liệu tương tự. Người dùng của bạn sẽ có cơ chế thích hợp để Từ chối nhận những thông tin đó.
- Các điều kiện tiên quyết và giả định bổ sung có thể được đưa ra trong các Phụ mục liên quan.

2.6 Trách nhiệm của bạn

Tối ưu hóa lợi ích của dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft phụ thuộc vào việc bạn thực hiện các trách nhiệm sau, ngoài những điều được nêu trong bất kỳ phụ mục áp dụng nào. Không tuân thủ các trách nhiệm sau đây có thể dẫn đến sự chậm trễ của dịch vụ:

- Bạn sẽ chỉ định một quản trị viên dịch vụ hỗ trợ chịu trách nhiệm dẫn dắt nhóm của bạn và quản lý tất cả các hoạt động hỗ trợ của bạn và quy trình nội bộ để gửi yêu cầu sự cố hỗ trợ cho chúng tôi.
- Nếu mua dịch vụ Hỗ trợ Đa Quốc gia, bạn sẽ phải chỉ định một quản trị viên dịch vụ hỗ trợ cho Vị trí Hỗ trợ Máy chủ chịu trách nhiệm dẫn dắt nhóm địa phương của bạn và quản lý tất cả các hoạt động hỗ trợ địa phương của bạn và quy trình nội bộ để gửi yêu cầu sự cố hỗ trợ

cho chúng tôi. Và bạn có thể phải chỉ định một quản trị viên dịch vụ hỗ trợ tại các Vị trí Hỗ trợ khác.

- Bạn có thể chỉ định người liên hệ hỗ trợ phản ứng, những người này có thể chịu trách nhiệm tạo yêu cầu hỗ trợ qua trang web hỗ trợ của Microsoft hoặc qua điện thoại. Quản trị viên đám mây cho dịch vụ điện toán đám mây cũng có thể gửi yêu cầu hỗ trợ đám mây thông qua cổng thông tin hỗ trợ áp dụng.
- Đối với yêu cầu hỗ trợ dịch vụ trực tuyến, Quản trị viên Đám mây, đối với dịch vụ điện toán đám mây của bạn, phải gửi yêu cầu hỗ trợ thông qua cổng hỗ trợ dịch vụ trực tuyến hiện hành.
- Khi gửi yêu cầu dịch vụ, liên hệ hỗ trợ phản ứng của bạn cần phải có hiểu biết cơ bản về vấn đề bạn đang gặp phải và khả năng tái sản xuất vấn đề để trợ giúp Microsoft trong việc chẩn đoán và phân tích vấn đề. Những liên hệ này cũng cần phải am hiểu về các sản phẩm Microsoft được hỗ trợ và môi trường Microsoft của bạn để giúp giải quyết các sự cố hệ thống và trợ giúp Microsoft trong việc phân tích và giải quyết các yêu cầu dịch vụ.
- Khi gửi yêu cầu dịch vụ, các đầu mối liên hệ hỗ trợ phản ứng của bạn có thể được yêu cầu để thực hiện các hoạt động xác định và giải quyết vấn đề, theo yêu cầu của chúng tôi. Những việc này bao gồm thực hiện các dấu vết mạng, thu thập thông báo lỗi, thu thập thông tin cấu hình, thay đổi cấu hình sản phẩm, cài đặt các phiên bản mới của phần mềm hoặc các thành phần mới, hoặc sửa đổi quy trình.
- Bạn đồng ý làm việc với chúng tôi để lên kế hoạch sử dụng các dịch vụ, dựa trên dịch vụ mà bạn đã mua.
- Bạn đồng ý thông báo cho chúng tôi về bất kỳ thay đổi nào đối với các liên hệ được chỉ định có tên trên Lệnh Sản xuất của bạn.
- Bạn có trách nhiệm sao lưu dữ liệu của mình và khôi phục lại các tập tin bị mất hoặc thay đổi do sự cố thảm khốc. Bạn cũng có trách nhiệm thực hiện các quy trình cần thiết để bảo vệ tính toàn vẹn và bảo mật của phần mềm và dữ liệu của bạn.
- Bạn đồng ý, nếu có thể, để trả lời các cuộc khảo sát sự hài lòng của khách hàng mà chúng tôi có thể cung cấp theo thời gian liên quan đến các dịch vụ.
- Bạn có trách nhiệm thanh toán tiền đi lại và các chi phí phát sinh bởi nhân viên hoặc nhà thầu của bạn.
- Bạn có thể được nguồn phân phối dịch vụ của bạn yêu cầu thực hiện các trách nhiệm khác cụ thể cho dịch vụ bạn đã mua.
- Khi sử dụng dịch vụ đám mây như một phần của hỗ trợ này, bạn phải mua hoặc sẵn có gói đăng ký hoặc gói dữ liệu cho dịch vụ trực tuyến áp dụng.
- Bạn đồng ý gửi yêu cầu về các dịch vụ Chủ động và giải pháp và dịch vụ nâng cao, cùng với bất kỳ dữ liệu cần thiết hoặc áp dụng nào, không muộn hơn 60 ngày trước ngày hết hạn của Lệnh Sản xuất áp dụng.
- Bạn đồng ý cung cấp cho nhóm phân phối dịch vụ cần phải có mặt tại cơ sở của chúng tôi quyền truy cập điện thoại và internet tốc độ cao phù hợp, và quyền truy cập các hệ thống nội bộ và công cụ chẩn đoán của bạn, nếu cần thiết.

© 2023 Microsoft Corporation. Bảo lưu mọi quyền. Bất kỳ việc sử dụng hoặc phân phối các tài liệu này mà không có sự cho phép rõ ràng của Microsoft Corp. đều bị nghiêm cấm.

Microsoft và Windows là nhãn hiệu đã đăng ký của Microsoft Corporation tại Hoa Kỳ và / hoặc các quốc gia khác.

Tên của các công ty và sản phẩm thực tế được đề cập ở đây có thể là thương hiệu của chủ sở hữu tương ứng.