

Microsoft 企业服务

支持与咨询
服务说明

2022 年 9 月

目录

1	关于本文档.....	2
2	支持服务.....	3
2.1	购买方法.....	3
2.2	服务说明.....	3
主动式服务	3
响应式服务	7
服务交付管理	10
2.3	增强型服务和解决方案.....	11
增强型指定工程	12
Azure 快速响应	13
Azure 事件管理	13
Office 365 工程团队直通	18
开发人员支持	18
关键任务支持	18
2.4	多国家/地区支持.....	18
多国家/地区支持服务概览	18
购买方法	19
多国家/地区支持的附加条款和条件	19
2.5	附加条款和条件.....	20
2.6	您的责任.....	21

1 关于本文档

Microsoft 企业服务支持与咨询服务说明为您提供可从 Microsoft 购买的专业服务的相关信息。

请熟悉您购买的服务的说明，包括所有前提条件、免责声明、限制以及您的责任。您购买的服务会在您的企业服务工作订单（工作订单）或引用和包含本文档的其他适用服务说明中列出。

本文档中列出的服务，并不是都可以在全球范围内提供。有关您所在地有哪些服务可供购买的详细信息，请联系您的 Microsoft 服务代表。所提供的服务可能会发生变化。

2 支持服务

Microsoft 统一支持服务（以下简称“支持服务”）是一套全面的企业支持服务，有助于加速您在云计算方面的建设步伐，优化您的 IT 解决方案，并利用技术在 IT 生命周期的任何阶段发掘新的商业机遇。支持服务包括：

- 主动式服务可帮助改进您的 IT 基础架构的运行状况和运营。
- 促进计划和实施的服务交付管理
- 优先安排的全天候 (24x7) 问题解决服务，可提供快速响应以最大限度减少停机时间

2.1 购买方法

支持服务可作为基础包（被指定为 Advanced Support 和 Performance Support），或作为附加服务或增强型服务和解决方案，根据企业服务工作订单中列出的现有基础包协议进行购买，具体如下。

条目	说明
基础包	<p>一个主动式服务、响应式服务和交付管理服务组合，可为您组织中使用的 Microsoft 产品和/或在线服务提供支持。可作为 Advanced（以下简称“A”）和 Performance（以下简称“P”）Support 包提供，如本节中所示。</p> <p>在本节中，包含基础包的服务通过“✓”表示。</p> <p>根据您的基础包，您可能还有资格购买特定的内置主动式服务，这些服务将在您的工作订单上列出。我们将与您一起在合约开始前或服务交付规划期间确定这些服务。</p>
附加服务	<p>我们提供附加支持服务，包括主动式服务，您可在工作订单有效期内将其添加到您的基础包中。在本节中，这些附加服务以“+”表示。</p>
增强型服务和解决方案	<p>我们提供涵盖特定的 Microsoft 产品或客户 IT 系统的支持服务，您可在工作订单有效期内将其添加到您的支持基础包中。在本节中，这些附加服务也以“+”表示。</p>
多国家/地区支持	<p>多国家/地区支持在多个支持位置提供支持，详见工作订单。</p>

2.2 服务说明

本节介绍您的支持服务包中的组成项目。此外，本节还列出可添加到您的基础包或在协议有效期内添加的服务。

主动式服务

主动式服务有助于防止您的 Microsoft 环境出现问题。其时间安排合理，可帮助确保在相应工作订单有效期内的资源可用性与传递。以下主动式服务按下述方式提供，或在您的工作订单中详细说明。现场交付可能

不适用所有服务并可能仅在部分地区提供。除非明确作为现场服务出售，并且另行签订书面协议及收取额外费用，否则将采用远程交付。

计划服务

计划服务类型	服务包	
	A	P
概念验证	+	+

+ - 可购买的附加服务。

概念验证： 用于提供证明的合约，使客户可以评估所提议的技术解决方案的可行性。证明的形式可以是有效的原型、文档和设计，但通常不会是生产就绪型可交付成果。

实施服务

实施服务类型	服务包	
	A	P
加盟服务	+	+

+ - 可购买的附加服务。

加盟服务： 直接和 Microsoft 资源一同提供部署、迁移、升级或功能开发协助。这可能包括使用 Microsoft 产品协助计划和验证概念验证或生产工作负荷。

维护服务

维护服务类型	服务包	
	A	P
按需评估	✓	✓
评估计划	+	+
脱机评估	+	+
主动监控	+	+
主动运营计划 (POP)	+	+
风险和运行状况评估计划即服务（简称“RAP 即服务”）	+	+

✓ - 包括在您的基础包中。

+ - 可购买的附加服务。

按需评估：访问自助式在线自动评估平台，以使用日志分析来分析和评估您的 Microsoft 技术实施。按需评估仅对有限的技术进行评估。需要拥有足够流量上限的有效 Azure 服务，才能使用此按需评估服务。Microsoft 可能提供协助，以完成初始服务设置。结合使用按需评估，并另行收费，现场 Microsoft 资源（最多两天）或远程 Microsoft 资源（最多一天）可帮助分析数据并根据您的服务协议对修复建议进行优先级排序。现场评估可能仅在部分地区提供。

评估计划：根据 Microsoft 建议的做法，对您的 Microsoft 技术的设计、技术实施、运营或变更管理进行评估。在评估结束时，Microsoft 资源会直接与您合作，对潜在问题进行修正并提供针对您的环境的技术评估报告，其中可能包含一份修正计划。

脱机评估：利用远程收集的数据或 Microsoft 资源在您所在地收集的数据，对您的 Microsoft 技术实施情况进行的自动评估。收集的数据由 Microsoft 使用内部部署工具进行分析，我们会为您提供分析结果报告和修正建议。

主动监控：交付技术运营监控工具和您的服务器事件管理流程的优化建议。此服务可帮助您创建事件列表、执行主要事件审查，并设计一支可持久维持的工程团队。

主动运营计划 (POP)：根据 Microsoft 建议的做法，与您的员工一起审查计划、设计、实施或运营流程。此审查由 Microsoft 资源在现场或远程完成。

风险和运行状况评估计划即服务（简称“RAP 即服务”）：利用远程收集的数据，对您的 Microsoft 技术实施情况进行的自动评估。收集的数据由 Microsoft 进行分析，以创建包含修正建议在内的分析结果报告。此服务可选择现场或远程交付。

优化服务

优化服务类型	服务包	
	A	P
采用服务		+
专注于开发的服务	+	+
IT 服务管理	+	+
安全服务	+	+

+ - 可购买的附加服务。

采用服务：采用支持服务提供了一套服务，帮助您评估您的组织对 Microsoft 技术购买的相关变更进行修改、监控和优化的能力。这包括就制定和执行人员变更采用策略方面提供支持。客户可获取专业技术和知识资源，以及相关的 Microsoft 建议做法来支持其采用计划。

专注于开发的服务：可协助您的员工通过 Microsoft 技术构建、部署和支持应用程序的服务。

面向开发人员的服务见解：针对您的应用程序开发实践的年度评估，可帮助客户通过推荐的实践指导在 Microsoft 平台上开发应用程序和解决方案。

开发支持协助：帮助在 Microsoft 平台上创建和开发集成 Microsoft 技术的应用程序，专注于 Microsoft 开发工具和技术，并作为工作订单中列出的小时数出售。

IT 服务管理： 一套旨在帮助您使用现代服务管理方法升级旧有 IT 环境的服务，现代服务管理方法可以推动创新、提高灵活性、改善质量并降低运营成本。现代 IT 服务管理服务可通过远程或现场咨询会议或研讨会提供，在将应用程序或服务迁移至云时，它可以帮助确保您的监控、事件管理或服务支持流程得到优化，使您可以管理基于云的服务的各项动态。IT 服务管理服务可以是自定义的支持服务计划的一部分，需要额外付费购买，工作订单列出的附录中可能会有详细规定。

安全服务： Microsoft 安全解决方案组合包括四个关注领域：云安全与身份、移动性、增强信息保护和基础架构。安全服务可帮助客户了解如何保护和创新其 IT 基础架构、应用程序和数据，使之免受内部和外部的威胁。安全部服务可以是自定义的支持服务计划的一部分，需要额外付费购买，工作订单列出的附录中可能会有详细规定。

培训服务

培训服务类型	服务包	
	A	P
按需培训	✓	✓
网络广播	✓	✓
专题座谈	+	+
研讨会	+	+

✓ - 包括在您的基础包中。

+- 可购买的附加服务。

按需培训： 访问 Microsoft 开发的研讨会资料库数字平台中的一系列在线培训材料和在线实验。

网络广播： 参加由 Microsoft 主持的涉及各种支持和 Microsoft 技术主题的现场培训会议，远程在线提供。

专题座谈： 简短的交互式服务，通常是为期一天的会议，涵盖以讲座和演示形式提供的产品与支持主题，且由 Microsoft 资源当面或在线交付。

研讨会： 高级别的技术培训会议，涉及多种多样的支持和 Microsoft 技术主题，由 Microsoft 资源当面或在线交付。根据您工作订单中的规定，研讨会可以基于每个与会者购买，也可以作为您组织的专用交付内容。未经 Microsoft 明确书面批准，任何人不得记录研讨会内容。

其他主动式服务

其他主动式服务的类型	服务包	
	A	P
自定义主动式服务（维护、优化和培训服务）	+	+
支持技术顾问		✓
主动加速器	+	+
指定工程	+	+

+ - 可购买的附加服务。

自定义主动式服务：与 Microsoft 人员签订的在客户的指导下通过当面或在线方式交付服务的限定范围合约（本文档没有另行介绍）。这些合约包括维护、优化和培训服务类型。

支持技术顾问 (STA)：提供技术评估以支持客户业务目标的定制服务，包括但不限于 Microsoft 资源提供的工作负载优化、采用或可支持性。该服务可能包括针对客户环境和业务目标的计划和技术指导。

主动加速器：由 Microsoft 资源主导的服务，包括一系列范围广泛的活动，以帮助您基于消除部署风险、提高可用性或优化解决方案性能的目标完成技术或业务成果。Microsoft 资源将使用程序化方法，确定项目所需的一系列活动，其中可能包括但不限于：需求分析、载入、优化、知识转移、设计验证和实施计划。

指定工程 (DE)：基于 Microsoft 推荐的做法和原则，提供整合的、以结果为导向的解决方案，帮助您缩短价值实现时间。首席专家将与您的团队密切合作，提供深入的技术指导，并在必要时利用其他 Microsoft 专家，帮助您部署和/或优化 Microsoft 解决方案。包括从评估和规划到技能提升和设计，再到配置和实施的多项服务。

其他主动式服务	服务包	
	A	P
主动信用积分	+	+

主动信用积分：您的工作订单上以信用积分表示的可兑换服务的价值。主动信用积分可按您的 Microsoft 服务代表提供的现行比率，用于兑换或应用于一项或多项指定的附加服务，如本文所述。在选择可用的附加服务后，我们将把该服务价值从您的信用余额中扣除，四舍五入至最近的单位。

响应式服务

响应式服务有助于解决您的 Microsoft 环境中出现的问题，该服务通常按需使用。以下响应式服务按需针对当前受支持的 Microsoft 产品和在线服务提供，除非您的工作订单另有说明。所有响应式支持均以远程方式交付。

响应式服务类型	服务包	
	A	P
咨询支持	✓	✓
问题解决支持	✓	✓
响应式支持管理	✓	✓

响应式服务类型	服务包	
	A	P
根本原因分析	+	+
响应式支持管理附加服务	+	+
扩展的修补程序支持	✓	✓

✓ - 包括在基础包中。

+ - 可购买的附加服务。

咨询支持：面向 IT 专业人员的针对短期（限定为六小时或更短）内且意外发生的问题的电话支持。咨询支持可包括建议、指导和知识转移，旨在帮助您以合适的方式部署和实施 Microsoft 技术，避免出现常见的支持问题并减少可能发生的系统中断情况。架构、解决方案开发和自定义场景不在这些咨询服务的范围之内。

问题解决支持：此服务旨在协助解决在使用 Microsoft 产品时遇到的具有特定症状的问题，包括解决特定问题、处理错误消息或排除使 Microsoft 产品无法实现拟定用途的功能问题。事件可通过电话方式启动，也可通过 Web 提交。适用在线服务门户未涉及的服务和产品支持请求在 Microsoft 服务在线门户中进行管理。

严重程度定义和 Microsoft 预计的初始响应时间详见下面的事件响应表。术语“首次电话响应”被定义为通过电话或电子邮件进行的初次非自动联系

根据您的请求，我们可能与第三方技术供应商合作，帮助您解决复杂的多供应商产品互操作性问题，但是，应由第三方负责对其产品提供支持。

事件的严重程度将决定 Microsoft 内部的响应级别、预计的初始响应时间和您的责任。您应负责告知我们事件对贵组织的业务影响，并与我们协商，以便 Microsoft 指定相应的严重程度。如果出于业务影响，您需要更改严重程度，则您可以在事件持续期间请求更改。

Advanced Support 事件响应

Advanced Support	严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
标准业务影响	<ul style="list-style-type: none"> 中度受损或服务降级，但工作尚可在受到影响的情况下正常继续 需要在四小时内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 在四小时或更短时间内（工作时间）内首次电话响应¹ 仅在工作时间¹采取措施 在收到请求的情况下，全天候 (24x7) 采取措施² 	<ul style="list-style-type: none"> 关于事件负责人的准确联系信息 在 24 小时内响应 如果收到全天候 (24x7) 采取措施的请求，您应分配适当的资源以全天候 (24x7) 持续采取措施²
严重业务影响	<ul style="list-style-type: none"> 核心业务流程缺失，工作无法正常继续 	<ul style="list-style-type: none"> 一小时或更短时间内首次电话响应 	<ul style="list-style-type: none"> 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施²

Advanced Support	严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
	<ul style="list-style-type: none"> 需要在一小时内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 1 小时后指派紧急状况资源 全天候 (24x7) 持续采取措施² 	<ul style="list-style-type: none"> 在四小时的工作时间内从变更控制机构进行访问和响应

¹ "工作时间" 通常是指当地标准时间 09:00 到 17:30, 节假日和周末除外。在您所在的国家/地区, 工作时间可能会略有不同。

² 如果您无法提供适当资源或响应以使我们继续解决问题, 我们可能需要将服务降级 (不再是全天候 (24x7))。

Performance Support 事件响应

Performance Support	严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
标准业务影响	<ul style="list-style-type: none"> 中度受损或服务降级, 但工作尚可在受到影响的情况下正常继续 需要在四小时内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 在四小时或更短时间内 (工作时间) 内首次电话响应¹ 仅在工作时间¹采取措施 根据请求, 全天候采取措施² 	<ul style="list-style-type: none"> 如果收到全天候 (24x7) 采取措施的请求, 您应分配适当的资源以全天候 (24x7) 持续采取措施²
严重业务影响	<ul style="list-style-type: none"> 核心业务流程缺失, 工作无法正常继续 需要在 30 分钟内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 30 分钟或更短时间内首次电话响应 30 分钟或更短时间内指派紧急状况资源 全天候 (24x7) 持续采取措施² 获取 Microsoft 经验丰富的专家帮助, 快速在 Microsoft 内将问题上报给产品团队³ 我们的高级管理人员通知, 根据请求提供 	<ul style="list-style-type: none"> 按我们的请求, 与您的高级管理人员进行适当沟通 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施² 快速访问和响应

¹ "工作时间" 通常是指当地标准时间 09:00 到 17:30, 节假日和周末除外。在您所在的国家/地区, 工作时间可能会略有不同。

² 如果您无法提供适当资源或响应以使我们继续解决问题, 我们可能需要将服务降级 (不再是全天候 (24x7))

³ 并非在所有支持地点, 也并非针对所有 Microsoft 技术提供。

响应式支持管理：响应式支持管理可用于监督支持事件，以促进及时解决问题并提高支持服务的质量。服务交付管理可用于所有支持请求的响应式支持管理。以下为针对相应的基础包支持提供的服务：

根据上文的事件响应表格，对于标准业务影响的严重程度事件，该服务按客户请求在营业时间向 Microsoft 资源提供，这些资源还可以在收到请求时提供有关上报的最新动态。对于严重业务影响的严重程度事件，将会为 Advanced Support 和 Performance Support 而启动和自动执行增强的上报流程。指派的 Microsoft 资源将负责通过为您提供状态更新和行动计划来确保持续的技术进步。

对于非营业时间的扩展涵盖范围，您可以购买额外的响应式支持管理小时数。

根本原因分析：当我们在事件结束前收到明确请求时，我们会对单个事件或一系列相关问题进行结构化的潜在原因分析。您将负责配合 Microsoft 团队提供日志文件、网络跟踪等材料或其他诊断输出内容。根本原因分析仅适用于某些 Microsoft 技术，且可能会产生额外费用。

响应式支持管理附加服务：您可以选择购买额外的小时数以提供响应式支持管理。这些资源可远程提供服务，也可在书面约定的时区的营业时间内提供服务。此服务以英文提供，如果可用，可能以您使用的语言提供。此服务受 Microsoft 资源可用性的限制。

服务交付管理

服务交付管理 (SDM) 包含在您的支持服务中（除非本文或您的工作订单另有说明），且由您购买的基础包支持服务决定。附加的交付管理服务将在购买附加服务或增强型服务和解决方案时添加。

Advanced Support 和 Performance Support: SDM 服务以数字方式提供，并由指定的客户成功客户经理负责。此指定资源可远程或在您所在地现场完成协调和启动。

服务交付管理范围详细信息

以下 SDM 服务按照购买的基础包提供：

服务交付管理服务类型	服务包	
	A	P
客户组织启用	✓	✓
Microsoft 产品、服务和安全更新指南	✓	✓
计划发展与管理	✓	✓
统一支持加盟	✓	✓
云成功计划	✓	✓
管理层关系管理	✓	✓
服务交付管理附加	+	+

服务交付管理服务类型	服务包	
	A	P
现场服务交付管理	+	+

✓ - 包括在基础包中。

+ - 可购买的附加服务。

客户组织启用： 向您指定的支持服务管理员提供有关如何管理统一支持服务使用情况的指导和信息，并为您准备使用统一支持数字和响应式服务做好准备。

Microsoft 产品、服务和安全更新指南： 与您分享有关即将发布的重要产品和服务功能及更改的信息，以及 Microsoft 技术的安全公告。

计划发展与管理： 旨在计划、提议和管理整个组织的支持计划服务的活动，以帮助您通过投资 Microsoft 技术和服​​务获得更大价值。

Advanced Support 和 Performance Support： Microsoft 可能推荐各种旨在帮助您实现关键业务和技术成果的服务，利用包括在基础包支持中的功能以及您可能购买的附加服务。

统一支持加盟： 支持您启动统一支持的活动，包括在线支持门户中的自助服务功能的引入和推广，目标是确保及时使用您的统一支持服务。

云成功计划： 包括规划和交付服务，以帮助您实现特定的云结果，使您能够加速 Microsoft 云技术的实施、采用并实现价值。

管理层关系管理： 确保 Microsoft 支持团队与您的组织的战略重点保持一致并与关键业务和技术决策者合作的一系列活动。

服务交付管理附加服务： 您可以选择购买额外的自定义 SDM 资源以在预定的工作范围内提供服务交付管理服务，本文不会对此进行明确的详细说明。这些资源可远程或在您所在地现场提供服务。此服务还受 Microsoft 资源可用性的限制。

现场服务交付管理： 您可请求您的客户成功帐户管理员进行现场访问，每次访问可能需要额外收费。此服务受 Microsoft 资源可用性的限制。如果在现场交付，将适用以下限制。

2.3 增强型服务和解决方案

除作为基础包的一部分或作为附加服务提供的服务外，还可以购买以下可选的增强型服务和解决方案。增强型服务和解决方案可通过额外付费购买获得，工作订单中列出的附录中可能有详细规定。

服务	服务包	
	A	P
增强型指定工程	+	+
快速响应	+	+
Azure 事件管理	+	+

服务	服务包	
	A	P
Office 365 工程团队直通	+	+
开发人员支持	+ ¹	+ ¹
关键任务支持	+	+
网络安全支持服务	+	+

+ - 可购买的附加服务。

+¹ - 有最大购买数量限制的附加服务。

增强型指定工程

增强型指定工程 (EDE): 一项与具有复杂情景的客户进行深入和持续的技术合作的自定义服务。该项服务通过提供指定工程师以建立对客户环境或解决方案的深入了解，并支持客户的业务目标（包括但不限于工作负载优化、采用或支持），确保服务的范围与客户的需求和结果相匹配。

EDE 服务可作为预定义服务购买，也可作为数个自定义小时数购买，可用于交付范围内的主动式服务。

当作为小时数购买时，如果 EDE 服务小时数已使用和交付，则该小时数将从您的总购买小时数中扣除。

预定义 EDE 服务专为您的环境而定制，可帮助您实现预期成果。这些服务包括所需的预定义内置主动式服务。

EDE 服务的关注领域：

- 帮助您持续深入了解您当前和未来的业务需求以及信息技术环境的配置，以便优化性能
- 记录并与您分享与支持服务相关的可交付结果的使用建议（例如可支持性审核、运行状况检查、研讨会和风险评估计划）
- 帮助您的部署和运行活动与计划和当前的 Microsoft 技术实施保持一致
- 增强您的 IT 员工的技术和操作技能
- 制定并实施战略，以防出现未来事件并帮助提升您购买的 Microsoft 技术的系统可用性
- 帮助确定出现重复事件的根本原因，并提供相关建议以避免指定 Microsoft 技术受到进一步影响

无论 EDE 通过何种方式购买，在启动会议上，资源都将根据双方签署的协议来分配、优先级设定和指派，并作为您的服务交付计划的一部分记录在案。

服务特定的前提条件和限制

- 您必须拥有当前有效的 Microsoft 统一支持服务协议，才能支持您的 EDE 服务。如果您的 Microsoft 统一支持服务协议过期或终止，则您的 EDE 服务将在同一日期终止。
- EDE 服务在正常工作时间（当地标准时间 09:00 到 17:30，节假日和周末除外）提供。
- EDE 服务支持您所选择的且列在工作订单中的特定 Microsoft 产品和技术。
- 将为您在工作订单中的指定支持地点中的某个单一支持地点交付 EDE 服务。

Azure 快速响应

Azure 快速响应：通过根据请求将事件传送至技术专家并为云服务运营团队提供上报途径，Azure 快速响应可加快响应式支持的速度。

要获得适用于您的 Microsoft Azure 组件的 Azure 快速响应服务，您必须通过相应的云服务门户提交事件。您的问题支持请求将直接发送至 Azure 快速响应支持队列，该队列由具有云服务专业知识的指定工程师团队中的人员提供支持。要让该团队基本了解您的配置，必须提供有关基本 Azure 部署和数据库拓扑的文件，如果可能，还应给出调整和负载平衡计划。若发生需要标准产品支持专业人员提供资源协助解决的事件，Azure 快速响应团队全天候待命，主要负责解决相关事件。

对您的 Azure 组件而言，下表中所列的问题解决支持的响应时间将取代任何预期的基础包支持响应时间。Azure 快速响应不涵盖 Azure 媒体服务、Azure Stack、Azure StorSimple、GitHub AE、Azure 通信服务、Universal Print、Test base for M365 或 Microsoft Mesh。

Azure 快速响应购买须受资源可用性的限制。请咨询您的客户成功帐户管理员，了解可用性详情。

Azure 快速响应严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重程度 1</p> <p>关键业务系统关闭： 业务面临风险。关键应用程序或解决方案完全受损 核心业务流程缺失，工作无法正常继续 需要在 15 分钟内着手解决</p>	<p>15 分钟或更短时间内首次电话响应</p> <p>全天候 (24x7) 持续采取措施¹</p> <p>联系 Microsoft 经验丰富的专家²</p>	<p>您的高级管理人员通知，按我们的请求提供</p> <p>分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施¹</p> <p>快速访问和响应</p>
<p>严重程度 A</p> <p>关键业务系统降级： 严重受损或服务降级</p>	<p>在 Microsoft 内部快速上报给云服务运营团队</p> <p>我们的高级管理人员通知，根据请求提供</p>	

¹ 如果您无法提供适当资源或响应以使我们继续解决问题，我们可能需要将服务降级（不再是全天候 (24x7)）

² Azure 快速响应问题解决支持服务仅使用英语和日语提供。

Azure 事件管理

Microsoft Azure 事件管理 (“AEM”)：AEM 在客户的关键业务事件发生期间提供增强的主动和响应式支持。

此服务所支持的范围内关键业务事件被定义为业务影响较大和/或客户需求最高的短暂、客户预期的时期，需要较高水平的服务可用性和性能。关键业务事件可获得最多连续 5 个日历日的响应式支持；客户可根据需要选择购买多个关键业务事件以连续获得支持，并可在超过连续 5 个日历日的情况下涵盖预期需求的整个时间。

Azure 事件管理取决于资源可用性，请咨询您的客户成功帐户管理员了解可用性详情。除非 Microsoft 同意并在事件开始前至少 8 个日历周以书面形式确认，否则将不提供支持，但已提前安排的关键业务事件除外。如果 Microsoft 选择在未适当提前通知的情况下接受事件，Microsoft 可以酌情减少事件前评估的范围。

AEM 支持利用 Microsoft Azure 核心服务的关键业务事件。每个事件涵盖一个 Azure 解决方案，如果有多个 Azure 解决方案需要支持，则客户必须购买额外的事件。Azure 解决方案被定义为一组 Azure 订阅和 Azure 资源，它们与共同的业务成果相关联，为客户提供产品或服务。Microsoft 将在事件前评估期间评估客户的解决方案，并将识别的风险以书面形式传达给客户。

作为事件前活动的一部分，Microsoft 将：

- 评估和熟悉您的解决方案
- 识别影响正常运行时间和稳定性的潜在问题与风险
- 对 Azure 平台进行容量和弹性审查

Microsoft 将提供其评估结果的书面文件，包括减轻影响运行时间和稳定性的潜在风险的行动。

对于 Azure 云解决方案，在事件发生期间，应通过 Microsoft Azure 门户提出与事件有关的事件服务请求，并在事件描述中包括 AEM。

严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重程度 1</p> <p>关键业务系统关闭： 业务面临风险。关键应用程序或解决方案完全受损 核心业务流程缺失，工作无法正常继续 需要在 15 分钟内着手解决</p>	<p>在 15 分钟或更短时间内作出首次电话响应，并在 Microsoft 内部迅速上报²</p> <p>30 分钟或更短时间内指派紧急状况资源。 全天候 (24x7) 持续采取措施¹</p> <p>获取 Microsoft 经验丰富的专家的帮助，快速在 Microsoft 内将问题上报给产品团队</p> <p>请求了解您的解决方案配置的支持工程师提供支持。适用时，上述工程师还可帮助和促进事件管理流程的进行</p> <p>我们的高级管理人员通知，根据请求提供</p>	<p>您的高级管理人员通知，按我们的请求提供</p> <p>分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施¹</p> <p>快速访问和响应</p>
<p>严重程度 A</p> <p>关键业务系统降级： 严重受损或服务降级</p>	<p>获取 Microsoft 经验丰富的专家的帮助，快速在 Microsoft 内将问题上报给产品团队</p> <p>请求了解您的解决方案配置的支持工程师提供支持。适用时，上述工程师还可帮助和促进事件管理流程的进行</p> <p>我们的高级管理人员通知，根据请求提供</p>	

¹ 如果您无法提供适当资源或响应以帮助我们继续解决问题，Microsoft 可能需要将服务降级（不再是全天候）。

² UEM 问题解决支持服务仅使用英语提供

Microsoft 将提供在响应式支持窗口期间公开的任何事件的事件后总结，并确保这些事件得到解决。

对于 Microsoft Cloud for Retail 客户：

针对 Microsoft Cloud for Retail 客户的事件管理在 Microsoft Cloud for Retail 客户的关键业务事件期间提供增强的主动和响应式支持。

此服务仅支持已购买 Microsoft Cloud for Retail 许可证的客户的客户事件。此服务仅支持以下 Microsoft Cloud for Retail 解决方案：D365 Commerce、D365 e-commerce、Microsoft Clarity、POS Add-On、D365 Fraud Protection、D365 Connected Spaces（以预览版的形式提供 - 名称可能会有变化）、D365 Marketing、D365 Customer Insights、Promote IQ、Microsoft Advertising – Bing Ads、Azure Cognitive Search、Intelligent Recommendation、Azure Synapse analytics。Microsoft 将不时在 <http://microsoft.com/licensing/contracts>（或 Microsoft 确定的后续网站）上公布所列解决方案的产品条款。

此服务所支持的范围内关键业务事件被定义为业务影响较大和/或客户需求最高的短暂、客户预期的时期，需要较高水平的服务可用性和性能。关键业务事件可获得最多连续 5 个日历日的响应式支持；客户可根据需要选择购买多个关键业务事件以连续获得支持，并可在超过连续 5 个日历日的情况下涵盖预期需求的整个时间。

此服务受资源可用性的限制，请咨询您的客户成功帐户管理员，了解可用性详情。除非在事件开始前至少 8 个日历周以书面形式确认，否则将不提供支持，但已提前安排的关键业务事件除外。

Microsoft 将在事件前评估期间评估客户的解决方案，并将识别的风险以书面形式传达给客户。

作为事件前活动的一部分，Microsoft 将：

- 如上所述，评估和熟悉您的解决方案
- 识别影响正常运行时间和稳定性的潜在问题与风险
- 对 Azure 平台进行容量和弹性审查
- 根据指定的技术和运营交付资源，提供有关行业最佳做法的指导

Microsoft 将提供其评估结果的书面文件，包括建议的行动和行业最佳做法，以减轻潜在风险和影响运行时间及稳定性的问题。

如果事件包括 Azure 云解决方案，在事件发生期间，应通过 Microsoft Azure 门户提出与 Azure 解决方案的事件有关的事件服务请求，并在事件描述中包括 AEM。

如果事件包括 D365 或 M365 云解决方案，在事件发生期间，应通过解决方案中心提出与这些解决方案的事件有关的事件服务请求，包括选择发生问题的产品，如果是 D365 相关请求，应在支持计划“D365 事件”下提出。

对于 Azure 产品:

严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重程度 1</p> <p>关键业务系统关闭:</p> <p>业务面临风险。关键应用程序或解决方案完全受损</p> <p>核心业务流程缺失, 工作无法正常继续</p> <p>需要在 15 分钟内着手解决</p>	<p>在 15 分钟或更短时间内作出首次电话响应, 并在 Microsoft 内部迅速上报²</p> <p>30 分钟或更短时间内指派紧急状况资源。</p> <p>全天候 (24x7) 持续采取措施¹</p>	<p>您的高级管理人员通知, 按我们的请求提供</p> <p>分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施¹</p> <p>快速访问和响应</p>
<p>严重程度 A</p> <p>关键业务系统降级:</p> <p>严重受损或服务降级</p>	<p>获取 Microsoft 经验丰富的专家的帮助, 快速在 Microsoft 内将问题上报给产品团队</p> <p>请求了解您的解决方案配置的支持工程师提供支持。适用时, 上述工程师还可帮助和促进事件管理流程的进行</p> <p>我们的高级管理人员通知, 根据请求提供</p>	

¹ 如果您无法提供适当资源或响应以帮助我们继续解决问题, Microsoft 可能需要将服务降级 (不再是全天候)。

² AEM 问题解决支持服务仅使用英语提供

对于所有其他产品, 事件响应将与以下内容一致:

严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重程度 1</p> <p>关键业务系统关闭： 业务面临风险。关键的应用程序或解决方案完全受损。 需要立即照管</p>	<p>Azure 组件¹ - 15 分钟 或更短时间内首次电话响应</p> <p>所有其他产品和服务 - 一小时或更短时间内首次电话响应</p> <p>指派紧急状况资源²</p> <p>按照客户协议在 24 小时后为您所在站点提供资源 全天候 (24x7) 持续采取措施³</p> <p>在 Microsoft 内部快速 上报给产品团队</p> <p>我们的高级管理人员通知，根据请求提供</p>	<p>您的高级管理人员通知，按我们的请求提供 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施³</p> <p>快速访问和响应 通过电话或网络提交</p>
<p>严重程度 A</p> <p>关键业务系统降级： 严重受损或服务降级 需要在一小时内着手解决</p>	<p>一小时或更短时间内首次电话响应</p> <p>指派紧急状况资源²</p> <p>全天候 (24x7) 持续采取措施²</p>	<p>分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施³</p> <p>快速访问和响应 通过电话或网络提交</p>
<p>严重程度 B</p> <p>中度业务影响： 中度受损或服务降级，但工作尚可在受到影响的情况下正常继续 需要在两小时的工作时间内着手解决⁶</p>	<p>两小时或更短时间内首次电话响应 仅在工作时间采取措施⁴</p>	<p>分配适当资源以便与 Microsoft 的措施保持一致 在四小时的工作时间内从变更控制机构进行访问和响应 通过电话或网络提交</p>
<p>严重程度 C</p> <p>轻微业务影响：</p>	<p>四小时或更短时间内首次电话响应 仅在工作时间采取措施⁴</p>	<p>关于事件所有者的准确联系信息 在 24 小时内响应 通过电话或网络提交</p>

严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
基本上可正常工作，服务稍有或没有影响 需要在四小时的工作时间内着手解决 ⁶		

¹ 所列 Azure 组件的响应时间不包括 Azure 中国云、Azure StorSimple、GitHub AE、Azure 通信服务或计费与订阅管理。

² 紧急情况资源负责通过案例研究、呈报、资源获取和协调，帮助快速解决问题。

³ 如果您无法提供适当资源或响应以使我们继续解决问题，则我们可能需要降低严重程度级别。

⁴ “工作时间”通常是指当地标准时间 09:00 到 17:30，节假日和周末除外。在您所在的国家/地区，工作时间可能会略有不同。

Office 365 工程团队直通

Office 365 工程团队直通：为单个或多个 Microsoft Office 365 生产租户的核心工作负载提供增强支持，其中包括优先访问 Office 365 工程团队。此服务将适用于所列的一个或多个租户，并需要支付额外费用，工作订单中列出的附录中有详细规定。

开发人员支持

开发人员支持：在应用程序开发生命周期内为在 Microsoft 平台上构建、部署和支持应用程序的客户开发人员提供基于云和产品知识的更深入的主动式支持。

开发人员支持为客户提供全面支持，涵盖云架构、漏洞评估、ALM/DevOps 解决方案、安全开发生命周期、代码审查、性能监控、应用程序现代化、物联网 (IoT) 实施和管理、培训和测试等方面。开发人员支持需收取额外费用。

关键任务支持

关键任务支持：根据工作订单的指定内容，为一组规定的 Microsoft 产品和在线服务提供更高级的支持，这些产品是您的关键任务解决方案的组成部分。关键任务支持可提供自定义的支持服务计划，需要额外付费购买，工作订单中列出的附录中有详细规定。

网络安全支持服务：在响应式和主动式应用场景下提供专业的网络安全相关援助（‘网络安全服务’）。这些服务有助于减少针对性网络攻击的风险，更好地应对安全危机情况，或调查和遏制主动安全性损害。网络安全服务提供自定义的支持服务计划，并可能需要额外付费购买，工作订单引用的附录中有详细规定。

2.4 多国家/地区支持

多国家/地区支持服务概览

结合 Microsoft 统一企业支持服务，多国家/地区支持在多个支持位置为您提供支持，详见工作订单。多国家/地区支持结构描述如下：

- **主机：**这是指您在工作订单中与 Microsoft 统一支持签订合同的支持位置。除非另行指定，否则这就是您的指定客户成功帐户管理员的主要位置。
- **下游：**这是在您的工作订单中指定的用于接收 Microsoft 统一企业支持服务的支持位置，与主机支持位置不同，可以享受您为该位置所购买的服务。

购买方法

本 SCSD 介绍了可用的多国家/地区支持服务。具体服务及相关数量（如适用）将按支持位置分类列在相关的工作订单中。

本文所述服务可以交付至主机工作订单中指定的支持位置，并且可能由主机分配，作为您的部分 Microsoft 统一企业支持协议，具有以下修改：

- **基础包服务：**除非另有说明，否则您的指定支持位置可以使用基础包服务（标有“✓”的服务），或由主机工作订单中的主机分配给支持位置。
- **响应式服务：**响应式服务可远程提供给主机以外的位置（包括主机）。
- **服务交付管理 (SDM)：**如您的工作订单中的指定，可向指定的主机和下游支持位置交付 SDM。将由主机分配基础包所含 SDM 服务的可用性，由主机客户成功帐户管理员管理。仅限于主机位置的营业时间交付 SDM。将在购买附加服务或增强型服务和解决方案时添加附加的 SDM 服务。
 - **其他 SDM：**可以为主机或下游支持位置购买附加的 SDM 资源（如工作订单所示），将交付至指定的支持位置。视资源的可用性及具体资源而定。

可使用的备选服务（以上支持表格中标有“+”的服务）如下：

- **主动式服务**
 - 您可能有资格购买主动式服务，这些服务的数量将在您的工作订单上列出，并载于工作订单中指定的支持位置（例外国家/地区除外）。
- **维护服务 - 根本原因分析：**指定支持位置的工作人员将可以使用购买的服务。
- **支持技术顾问 (STA)：**您的工作订单中指定的支持位置（例外国家/地区除外）可以使用 STA 服务，受资源可用性的限制。
- **增强型服务和解决方案：**可以购买所有增强型服务和解决方案，用于主机或下游支持位置。受服务可用性的制约。其他限制可能适用。
- 您的工作订单中指定的支持位置可以使用其他购买的支持服务。

多国家/地区支持的附加条款和条件

除了本文所列的条款和条件 以及您的工作订单 之外，我们还基于 以下前提条件和假设提供本文所列的服务：

- 我们可以允许非指定支持位置的员工远程参与为主机或下游支持位置购买的且工作订单中指定的主动式服务。Microsoft 将酌情决定是否允许此类参与。
- 除非另有说明，否则只能在工作订单上列出的主机与下游支持位置之间兑换主动信用积分。所有兑换将按照相应支持位置中主动信用积分的当前货币和汇率完成。当前汇率可询问您的 Microsoft 服务代表。造成分数主动信用积分的任何兑换将被四舍五入到最接近的单位。不得与例外国家/地区兑换主动信用积分。
- 由于在主机与下游支持位置之间分配或交换购买的支持服务而产生的任何纳税义务，一概由客户承担。
- 在工作订单期限内进行的服务变更或交换可能需要书面协议。

- **账单合并：**除非另有说明，否则将对应付金额出具一张发票，包括工作订单上指示的所有支持位置的所有服务。税项将基于对 Microsoft 签署人和您的主机位置的评估。如有任何额外的税款，一概由客户承担。
- **账单合并例外：**在印度、中国、中国台湾地区、中国香港、韩国、日本、新西兰、中国澳门及澳大利亚（所有例外国家/地区）为交付而购买的每项服务，须有一个单独的工作订单，列出将在该支持位置交付的服务。服务发票抬头为相应的支持位置，将包含任何适用的当地税项。

2.5 附加条款和条件

Microsoft 统一支持服务 基于以下前提条件和假设交付。

- 基础包响应式服务远程提供给指定支持联系人所在地。除非另有书面规定，否则所有其他服务都将以远程方式提供给您在工作订单中指定或所列的所在地。
- 基础包响应式服务以英文提供，如果可用，可能以您使用的语言提供。除非另有书面约定，否则所有服务都将以提供服务的 Microsoft 服务所在地使用的语言或英语提供。
- 我们会为产品条款（由 Microsoft 在 <http://microsoft.com/licensing/contracts> 或 Microsoft 指定的后续网站上不时发布）中规定的已进行商业发行、市面有售且您已根据申报的许可登记表和协议和/或您的工作订单附录 A 中的计费帐户 ID 购买的所有版本的 Microsoft 软件和在线服务产品提供支持，除非工作订单、本支持和咨询服务说明的附录中另有说明，或在您的在线支持门户（网址为 <http://serviceshub.microsoft.com>。）上明确排除。
- 对于预发行和 beta 版产品，除非随附的附录中另有说明，否则我们不提供支持。
- 所有在适用工作订单有效期限内未予使用的服务（包括作为支持工作订单的一部分及在支持工作订单有效期内购买的任何附加服务）均将如期作废。
- 对服务的计划取决于资源的可用性，如果未达到最低的注册级别，则可能取消研讨会。
- 在接到您的服务请求后，为了分析问题，我们可能会通过远程连接来访问您的系统。我们的人员将仅访问您授权访问的系统。为利用远程连接协助，您必须向我们提供适当的访问权限和必要的设备。
- 某些服务可能会要求我们存储、处理和访问您的客户数据。当我们这样做的时候，我们使用经 Microsoft 批准的技术，该技术符合我们的数据保护政策和流程。如果您要求我们使用未经 Microsoft 批准的技术，则您理解并同意，您自行负责对您的客户数据的完整性和安全性负责，并且 Microsoft 对使用非 Microsoft 批准的技术不承担任何相关责任。
- 如果您要求撤消先前计划的服务，而该撤消或重新计划的提前通知期离交付日期短于 14 天，则 Microsoft 可能会选择扣除最高达服务费用 100% 的撤消费用。
- 在您购买附加服务时，我们还可能要求您添加服务交付管理以促进交付。
- 如果您订购了一种服务但希望将其换成另一种服务，您可以申请将这些等值金额换成您的服务交付资源同意且您的基础包可以提供（如果可用）的其他服务。
- 软件保障权益全天候 (24x7) 问题解决支持事件（SA PRS 事件或“SAB”）可转化为等值金额（由 Microsoft 决定），并用于支付购买基础包支持、增强型指定工程 (EDE) 中符合条件的组件和/或增强型服务和解决方案中的合格组件。若适用，您的交付管理资源会对相应的价值金额和费用进行确认。在支持生效日期 30 天后和/或多年支持年度周年纪念日，我们将根据工作订单中指定的内容，就您因该转换而承担的 SAB 亏损开具账单，账单的金额与亏损的价值相当。软件保障权益受本文所述条款和产品条款的约束，包括但不限于产品条款的附录 B。有关更多详细信息，请访问 www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-

benefits，例如从 2023 年 2 月开始对问题解决支持权益的更改，这些更改将影响基础包的资格，或您的支持协议的合格组件，并可能导致对等值事件金额的调整。

- 并非所有附加服务都在您所在国家/地区提供。请联系您的服务交付资源获取详细信息。
- 您同意，只有您为我们提供访问权限的非 Microsoft 代码才归您所有。
- 服务可能包括服务交付物、与您或 Microsoft 拥有的代码相关的建议和指导，或直接提供其他支持服务。
- 提供响应式服务时，除示例代码外，Microsoft 不提供任何形式的代码。
- 对履行支持服务时提供的任何代码，客户将承担实施和维护该等代码的所有责任和风险。
- 所购服务可能规定了平台最低要求。
- 服务可能无法向您的客户提供。
- 如果您拥有 Advanced Support 或 Performance Support 基础包且双方同意现场访问且未就此预先付费，我方将开具账单，向您收取合理的差旅费用和生活费用。
- GitHub 支持服务由 Microsoft Corporation 的全资子公司 GitHub 公司提供。无论您的工作订单中是否有相反的规定，GitHub 隐私声明 (https://aka.ms/github_privacy) 和 GitHub 数据保护附录及安全附件 (https://aka.ms/github_dpa) 将适用于您对 GitHub 支持服务的采购。
- 相关附录中可能会列出其他前提条件和假设。

2.6 您的责任

要最大限度获取 Microsoft 统一支持服务的好处，除履行任何适用附录中列出的责任外，您还需要履行以下责任。如果您不能履行以下责任，则可能会导致服务延迟：

- 您应指派一名指定支持服务管理人员负责领导您的团队，并管理您的所有支持活动以及用于向我们提交支持事件请求的内部流程。
- 根据您的下列基础包，您可以指派指定的响应式支持联系人，他们负责通过 Microsoft 支持网站或电话方式创建支持请求。您的云服务的云管理员也可以通过相应的支持门户提交云支持请求。
 - Core Support - 最多十 (10) 名指定联系人。
 - Advanced Support – 至少五十 (50) 个指定联系人。并且，您可能有资格获得其他联系人。请咨询您的客户成功客户经理了解详情。
 - Performance Support – 根据需要包括指定联系人。
- 针对在线服务支持请求，您的云服务的云管理员必须通过适用在线服务支持门户提交支持请求。
- 提交服务请求时，您的响应式支持联系人应对您遇见的问题有基本的了解并能够重现问题以便协助 Microsoft 诊断问题并对问题分类。这些联系人还应了解受支持的 Microsoft 产品和您的 Microsoft 环境，以便帮助解决系统问题并协助 Microsoft 分析和解决服务请求。
- 在提交服务请求时，您的响应式支持联系人可能需要根据我们的请求来执行问题判定和解决活动。可能包括进行网络跟踪、捕获错误消息、收集配置信息、更改产品配置、安装新版软件或新组件或者修改进程。
- 您同意与我们一起根据您所购买的服务来制定服务使用计划。
- 您同意通知我们您对工作订单上指定的指定联系人进行的任何变更。

- 您需要负责打包您的数据并重组因灾难性问题导致丢失或损坏的文件。您还需负责采取必要的措施来保护您的软件和数据完整性和安全性。
- 在可能的情况下，您同意对我们不时提供的关于服务的客户满意度调查做出回应。
- 您的员工或承包商所产生的任何差旅费用或其他费用均由您承担。
- 服务交付资源可能会要求您履行与您购买的服务相关的其他责任。
- 通过此支持使用云服务时，您必须购买或拥有现有订阅或流量套餐以使用相应在线服务。
- 如果您有 **Advanced Support** 或 **Performance Support** 包，则您同意提交主动式服务和增强解决方案及服务请求和所有必要或适用的数据，最晚不得迟于相应工作订单到期日期前 60 天。
- 如果您有 **Advanced Support** 或 **Performance Support** 包，则您同意为我们需要现场办公的服务交付团队提供电话和高速 Internet 的合理使用权限，允许他们访问您的内部系统并使用您的诊断工具（如果适用）。

© 2022 Microsoft Corporation 版权所有。保留所有权利。严禁在未经 Microsoft Corp. 明确授权的情况下使用或分发这些材料。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家（或地区）的注册商标。此处提到的实际公司和产品的名称可能是其各自所有者的商标。