Microsoft Enterprise Services

คำอธิบายเกี่ยวกับการบริการ ให้การสนับสนุนและคำปรึกษา

กุมภาพันธ์ 2023

สารบัญ

1 เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้ 2
2 บริการสนับสนุน 3
2.1 วิธีการสั่งซื้อ 3
2.2 รายละเอียดของบริการ 3
บริการเชิงรุก 4
บริการเชิงรับ 9
การจัดการส่งมอบบริการ 12
2.3 บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น 14
วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด 14
Azure Rapid Response 15
Azure Event Management 16
Office 365 Engineering Direct 21
การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา 21
GitHub Engineering Direct 21
การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ 22
การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ดียิ่งขึ้น 23
2.4 การสนับสนุนในหลายประเทศ 27
ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ 27
วิธีการสั่งซื้อ 28
ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ 28
2.5 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม 29
2.6 ความรับผิดชอบของคุณ 31

1 เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้

รายละเอียดของบริการ Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการระดับมืออาชีพจาก Microsoft ที่พร้อมให้คุณเลือกซื้อได้

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

บริการบางอย่างที่ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้ไม่ได้ให้บริการทั่วโลก สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่สามารถซื้อได้ในพื้นที่ของคุณ กรุณาติดต่อตัวแทน Microsoft Services ของคุณ บริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

2 บริการสนับสนุน

บริการ Microsoft Unified Support (บริการสนับสนุน) เป็นชุดบริการสนับสนุนองค์กรที่ครอบคลุม ซึ่งจะช่วยเร่งการสร้างประสบการณ์การใช้ระบบคลาวด์ เพิ่มประสิทธิภาพโซลูชันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ สำหรับขั้นตอนใด ๆ ของวงจรชีวิตของระบบสารสนเทศ บริการให้ความช่วยเหลือประกอบไปด้วย:

- บริการเชิงรุกในการช่วยปรับปรุงความสมบูรณ์ของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินงานของคุณ
- การจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนและการดำเนินงาน
- จัดลำดับความสำคัญกับบริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเพื่อมอบการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับลดระยะเวลาในการหยุดทำงาน

2.1 วิธีการสั่งซื้อ

บริการสนับสนุนมีให้บริการในลักษณะของแพคเกจพื้นฐานที่กำหนดให้เป็นการสนับสนุนขั้นสูงและการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง หรือในลักษณะของบริการเพิ่มเติมหรือบริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นสำหรับการซื้อ ภายใต้ข้อตกลงแพคเกจพื้นฐานที่มีอยู่ที่ระบุไว้ใน Enterprise Servicesใบสั่งงานที่ได้อธิบายไว้ด้านล่าง

รายการ	รายละเอียด
แพคเกจพื้นฐาน	การรวมกันของบริการเชิงรุก การโต้ตอบและการบริการจัดการการจัดส่งที่รองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft และ / หรือ Online Services ที่ใช้ภายในองค์กรของคุณ แพคเกจการบริการมีให้เลือกใช้ในรูปแบบขั้นสูง (“A”) และแบบสมรรถนะสูง (“P”) ตามที่ได้แสดงไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด แพคเกจพื้นฐานจะมีการบริการรวมอยู่ด้วย จะแสดงด้วยเครื่องหมาย “✓” ไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับบริการเชิงรุกแบบในตัวตามที่ถูกแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแพคเกจพื้นฐานของคุณ เราจะร่วมมือกับคุณในการระบุบริการเหล่านี้ก่อนที่สัญญาจะเริ่มต้น หรือให้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนส่งมอบบริการของคุณ
บริการเสริม	บริการสนับสนุนเพิ่มเติม รวมถึงบริการแบบเชิงรุก จะมีให้เลือกเพิ่มลงไปในแพคเกจพื้นฐานของคุณในระหว่างช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณ และจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย “+” ในส่วนนี้ทั้งหมด
บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น	บริการสนับสนุนซึ่งครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือระบบสารสนเทศของลูกค้าแบบเฉพาะ จะมีให้เลือกเพิ่มเข้าไปในแพคเกจพื้นฐานในการสนับสนุนของคุณในช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณและจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย “+” ในส่วนนี้ทั้งหมด
การสนับสนุนในหลายประเทศ	การสนับสนุนในหลายประเทศจะให้การสนับสนุนจากหลายสถานที่ตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงานของคุณ (หรือกลุ่มใบสั่งงาน)

2.2 รายละเอียดของบริการ

รายการที่นำมารวมกันเพื่อสร้างแพคเกจบริการสนับสนุนของคุณจะถูกอธิบายไว้ในส่วนนี้ นอกจากนี้ รายการที่ถูกระบุไว้เป็นบริการที่อาจได้รับการเพิ่มเข้าไปยังแพคเกจพื้นฐานของคุณหรือเพิ่มเข้าไปในเงื่อนไขของข้อตกลง

บริการเชิงรุก

บริการเชิงรุกจะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft
ของคุณและจะทำการกำหนดเวลาเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากร
และส่งมอบในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order
บริการเชิงรุกต่อไปนี้มีให้เลือกตามที่ระบุไว้ด้านล่างหรือแสดงรายละเอียดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
การจัดส่งในสถานที่อาจจะไม่ได้มีสำหรับทุกบริการและสำหรับทุกภูมิภาค
เว้นแต่จะเป็นการจำหน่ายอย่างชัดแจ้งในลักษณะของบริการในสถานที่ การจัดส่งจะดำเนินการจากทางไกล
เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรและจะมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม

บริการวางแผน

ประเภทของบริการวางแผน	แพคเกจ	
	A	P
หลักฐานของแนวคิด	+	+

+ *- บริการเสริมที่สามารถซื้อได้*

หลักฐานของแนวคิด:
ข้อตกลงในการแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจจะอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบ เอกสารและการออกแบบ
แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่อยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ

บริการด้านการดำเนินงาน

ประเภทของบริการด้านการนำไปใช้งาน	แพคเกจ	
	A	P
บริการ Onboarding	+	+

+ *- บริการเสริมที่สามารถซื้อได้*

บริการ Onboarding: ข้อผูกพันโดยตรงกับวิศวกรของ Microsoft เพื่อจัดหาการปรับใช้ การโยกย้าย การอัปเกรด หรือความช่วยเหลือด้านการพัฒนาคุณลักษณะ
นี่รวมถึงความช่วยเหลือเกี่ยวกับการวางแผนและการตรวจสอบความถูกต้องของแนวคิด
หรือปริมาณงานของการผลิตโดยใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft

บริการด้านการบำรุงรักษา

ประเภทของบริการด้านการดูแลรักษา	แพคเกจ	
	A	P
การประเมินตามความต้องการ	✓	✓
โปรแกรมการประเมิน	+	+
การประเมินแบบออฟไลน์	+	+

ประเภทของบริการด้านการดูแลรักษา	แพคเกจ	
	A	P
การตรวจสอบเชิงรุก	+	+
โปรแกรมการดำเนินงานเชิงรุก (POP)	+	+
โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและความสมบูรณ์ในฐานะการบริการ (RAP as a Service)	+	+

✓ *- รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานของคุณ*
\+ *- บริการเสริมที่สามารถซื้อได้*

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

โปรแกรมประเมินผล: การประเมินผลการออกแบบ การใช้งานด้านเทคนิค การดำเนินงาน หรือการจัดการการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ของ Microsoft ของคุณ เทียบกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft ในช่วงท้ายของการประเมิน แหล่งข้อมูลของ Microsoft จะทำงานร่วมกับคุณโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้และจัดทำรายงานที่มีการประเมินทางเทคนิคในสภาพแวดล้อมของคุณ โดยอาจรวมถึงแผนฟื้นฟูด้วย

การประเมินแบบออฟไลน์: การประเมินอัตโนมัติของการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft กับข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากทางไกลหรือโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในพื้นที่ของคุณ ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมจะถูกวิเคราะห์โดย Microsoft โดยการใช้เครื่องมือในสถานที่และเราจะมอบรายงานการค้นพบและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเรา

การตรวจสอบเชิงรุก:
การจัดส่งเครื่องมือตรวจสอบการดำเนินงานทางเทคนิคและคำแนะนำสำหรับการปรับแต่งกระบวนการจัดการเหตุการณ์ในเซิร์ฟเวอร์ของคุณ บริการนี้ช่วยคุณสร้างเมทริกซ์เหตุการณ์ ดำเนินการทบทวนเหตุการณ์ที่สำคัญและสร้างการออกแบบสำหรับทีมวิศวกรรมอย่างยั่งยืน

โปรแกรมการปฏิบัติงานเชิงรุก (POP): การทบทวนกับพนักงานของคุณเกี่ยวกับการวางแผน การออกแบบ การปรับใช้งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานของคุณกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft การทบทวนนี้สามารถทำได้นอกสถานที่หรือจากทางไกลโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft

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

บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

ประเภทของบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	แพคเกจ	
	A	P
บริการปรับใช้งาน		+
บริการมุ่งเน้นการพัฒนา	+	+
การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	+	+
บริการด้านความปลอดภัย	+	+

+ *- บริการเสริมที่สามารถซื้อได้*

บริการการยอมรับ (Adoption Services): บริการด้านการสนับสนุนการยอมรับ
นำเสนอชุดของการบริการที่ช่วยประเมินความสามารถขององค์กรในการแก้ไข
ตรวจสอบและเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกับการซื้อเทคโนโลยีของ Microsoft
สิ่งนี้รวมถึงความช่วยเหลือในการพัฒนาและการดำเนินงานของกลยุทธ์การปรับใช้งานของคุณเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงทรัพยากรด้วยความชำนาญ ความรู้
และแบบแผนการปฏิบัติที่แนะนำของ Microsoft เพื่อเป็นตัวช่วยสำหรับโปรแกรมการปรับใช้งานของตนเอง

บริการที่มุ่งเน้นในการพัฒนา: บริการสำหรับสนับสนุนการสร้างบุคลากร การปรับใช้งาน
และแอปพลิเคชันการสนับสนุนของคุณโดยเทคโนโลยี Microsoft

ข้อมูลเชิงลึกการบริการสำหรับนักพัฒนา:
การประเมินแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาแอปพลิเคชันประจำปีของคุณ
เพื่อช่วยเหลือลูกค้าด้วยแนวทางปฏิบัติที่แนะนำสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันและโซลูชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านการพัฒนา:
ให้ความช่วยเหลือในการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชันที่จะผสานรวมเทคโนโลยีของ Microsoft
เข้ากับแพลตฟอร์ม Microsoft ซึ่งเชี่ยวชาญในเครื่องมือและเทคโนโลยีด้านการพัฒนาของ Microsoft
และทำการขายเป็นจำนวนชั่วโมงที่แสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ:
ชุดของการบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณสามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิหลังของคุณ โดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรม ความยืดหยุ่น
คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อาจถูกส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบ
การจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการบนพื้นฐานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์
บริการการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
อาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน
เข้าถึงได้ใช้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล
และข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ

บริการด้านความปลอดภัย: กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft
ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์
ความคล่องตัว การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย
บริการด้านความปลอดภัยช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้
บริการด้านความปลอดภัยอาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน
เข้าถึงได้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล
และข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ

บริการด้านการศึกษา

ประเภทของบริการด้านการศึกษา	แพคเกจ	
	A	P
การเรียนรู้ตามต้องการ	✓	✓
การถ่ายทอดทางวิดีโอ	✓	✓
การโต้ตอบในห้องเรียน	+	+
การประชุมเชิงปฏิบัติการ	+	+

✓ *- รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานของคุณ*
\+ *- บริการเสริมที่สามารถซื้อได้*

การเรียนรู้ตามต้องการ:
การเข้าถึงคอลเล็กชันเครื่องมือการฝึกอบรมออนไลน์และห้องปฏิบัติการออนไลน์จากแพลตฟอร์มของเวิร์กช็อปไลบรารีแบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นโดย Microsoft

Webcasts: การเข้าถึงเซสชั่นการศึกษาที่จัดเตรียมโดย Microsoft
ซึ่งมีหัวข้อการสนับสนุนและเทคโนโลยีของ Microsoft ให้เลือกมากมาย ซึ่งทำการจัดส่งผ่านระบบออนไลน์

การโต้ตอบในห้องเรียน: บริการปฏิสัมพันธ์ระยะสั้น ซึ่งโดยปกติจะเป็นการประชุมแบบวันเดียว
ครอบคลุมหัวข้อผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการบรรยายและการสาธิตโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในแบบการสอนด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์

การประชุมเชิงปฏิบัติการ: การประชุมฝึกอบรมทางเทคนิคในระดับสูง
สามารถเข้าถึงได้ผ่านตัวเลือกอันหลากหลายของการสนับสนุนและหัวข้อด้านเทคโนโลยีของ Microsoft ที่ถูกส่งมอบผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์
เวิร์คช็อปสามารถถูกซื้อได้ตามจำนวนที่นั่งหรือการจัดส่งโดยเฉพาะผ่านองค์กรของคุณตามที่ได้ระบุในใบสั่งงานของคุณ ไม่อนุญาตให้ทำการบันทึกใด ๆ ในเวิร์คช็อปโดยไม่มีการอนุญาตจาก Microsoft อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

บริการเชิงรุกเพิ่มเติม

ประเภทของบริการเชิงรุกเพิ่มเติม	แพคเกจ	
	A	P
บริการเชิงรุกที่กำหนดได้เอง (บริการการซ่อมบำรุง, การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา)	+	+
ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน		✓
ตัวเร่งแบบเชิงรุก	+	+
วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด	+	+

\+ *- บริการเสริมที่สามารถซื้อได้*

บริการเชิงรุกแบบปรับแต่งเอง: ข้อผูกพันที่มีขอบเขตกับแหล่งข้อมูลของ Microsoft
เพื่อให้บริการตามคำสั่งของลูกค้าด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์ ซึ่งไม่ได้มีการอธิบายไว้ในเอกสารนี้
ข้อผูกพันเหล่านี้รวมไปถึงประเภทของบริการการซ่อมบำรุง การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา

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

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

วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด (DE): โซลูชันที่รวบรวมเข้าด้วยกันและขับเคลื่อนด้วยผลลัพธ์
โดยอิงกับหลักปฏิบัติและหลักการที่ได้รับการแนะนำของ Microsoft
ซึ่งช่วยเร่งระยะเวลาของคุณในการสร้างมูลค่า
ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้นำจะทำงานร่วมกับทีมงานของคุณอย่างใกล้ชิดเพื่อให้คำแนะนำด้านเทคนิคในเชิงลึกและใช้ประโยชน์จากผู้เชี่ยวชาญอื่น ๆ ของ Microsoft เมื่อมีความจำเป็น
เพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติใช้และ/หรือการปรับความเหมาะสมสำหรับโซลูชัน Microsoft ของคุณ
รวมถึงบริการที่ขยายจากการประเมินและการวางแผน และการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมและการออกแบบ
ไปจนถึงการกำหนดค่าและการนำไปใช้งาน

Proactive อื่น ๆ	แพคเกจ	
	A	

บริการเชิงรับ

บริการเชิงรับช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft
ของคุณและโดยปกติแล้วจะเป็นการบริโภคตามความต้องการ
บริการเชิงรับต่อไปนี้ถูกรวมเข้าไว้ตามความจำเป็นสำหรับการรองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft products
และบริการออนไลน์ในปัจจุบัน เว้นเสียแต่ว่ามีการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ
การสนับสนุนเชิงรับทั้งหมดจะได้รับการส่งมอบจากทางไกล

ประเภทของบริการเชิงรับ	แพคเกจ	
	A	P
การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา	✓	✓
การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา	✓	✓
การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง	✓	✓
การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มา	+	+
การเพิ่มการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง	+	+
การสนับสนุนการแก้ไขด่วนเพิ่มเติม	✓	✓

✓ *- รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐาน*
\+ *- บริการเสริมที่สามารถซื้อได้*

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

การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา:
ความช่วยเหลือสำหรับปัญหาที่มีอาการเฉพาะซึ่งประสบขณะใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft
รวมถึงการแก้ไขปัญหาในรูปแบบเฉพาะ
ข้อความแสดงข้อผิดพลาดหรือฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ได้ทำงานตามที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ของ
Microsoft เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากทางโทรศัพท์หรือส่งผ่านมาทางเว็บ
การร้องขอการสนับสนุนสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์
ซึ่งไม่ได้ภายใต้ความครอบคลุมของพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี
จะได้รับการจัดการจากภายในพอร์ทัลออนไลน์ของ Microsoft Services

คำจำกัดความของความรุนแรง และระยะเวลาในการตอบสนองเบื้องต้นของ Microsoft
มีรายละเอียดในตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านล่าง คำว่า 'การติดต่อกลับหนแรก'
หมายถึงการติดต่อในครั้งแรกที่ไม่ใช่ผ่านระบบอัตโนมัติ ผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล

เราอาจทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ด้านเทคโนโลยีของบุคคลภายนอกเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน
ของผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ขายหลายรายตามคำขอของคุณ
แต่คุณมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

ความรุนแรงของเหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดระดับการตอบสนองภายใน Microsoft
ระยะเวลาในการตอบสนองโดยประมาณและความรับผิดชอบของคุณ
คุณต้องรับผิดชอบในการสรุปผลกระทบทางธุรกิจต่อองค์กรของคุณและ Microsoft

จะกำหนดระดับความรุนแรงที่เหมาะสมในการปรึกษาหารือกับเรา หากผลกระทบทางธุรกิจเป็นที่ต้องการ คุณสามารถขอให้เปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงในระหว่างช่วงเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนชั้นสูง

การสนับสนุนขั้นสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน	• สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง แต่งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก • จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในสี่ชั่วโมง	• การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ[1] • ความพยายามในช่วงเวลาทำการ[1] เท่านั้น • ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงเมื่อมีการขอใช้ [2]	• ให้ข้อมูลการติดต่อที่ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับเจ้าของกรณี • ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง • หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง [2]
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต	• การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม • จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในหนึ่งชั่วโมง	• การติดต่อกลับหนแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า • กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ชั้นวิกฤติ 1 ชั่วโมงหลังจากนั้น • ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[2]	• จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[2] • เข้าถึงและติดต่อกลับจากผู้ดูแลควบคุมการเปลี่ยนแปลงภายในสี่ชั่วโมงของเวลาทำการ

[1] ช่วงเวลาทำการโดยทั่วไปจะหมายถึงตั้งแต่เวลา 09:00 น. ถึง 17:30 น. ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่นโดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์ ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

[2] เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์เกรดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง

การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน	• สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง แต่งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก	• การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ[1] • ความพยายามในช่วงเวลาทำการ[1] เท่านั้น	• หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง [2]

การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
	• จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในสี่ชั่วโมง	• ตามที่ขอไว้ ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[2]	
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต	• การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม • จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 30 นาที	• การติดต่อกลับครั้งแรกใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น • กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น • ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[2] • การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์[3] • แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น	• การสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เราร้องขอ • จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[2] • การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

[1] ช่วงเวลาทำการโดยทั่วไปจะหมายถึงตั้งแต่เวลา 09:00 น. ถึง 17:30 น. ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่นโดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์ ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

[2] เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์เกรดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

[3] ไม่มีให้บริการในพื้นที่ที่ได้รับสนับสนุนทั้งหมดหรือสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft ทั้งหมด

การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง:
การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองจะกำกับดูแลเหตุการณ์การสนับสนุนเพื่อให้เกิดความละเอียดที่ทันเวลาและการให้การสนับสนุนอย่างมีคุณภาพ
การจัดการการส่งมอบบริการจะถูกใช้สำหรับการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองของทุกคำร้องขอเพื่อการสนับสนุนด้านล่างนี้คือบริการสำหรับการสนับสนุนแพคเกจพื้นฐานที่สอดคล้องกัน:

ตามตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ข้างต้น สำหรับมาตรฐานของเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจบริการนี้จะมีให้ตามคำขอของลูกค้าไปยังแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการแบบรวม ซึ่งจะสามารถให้เพิ่มการอัปเดตตามที่ขอในช่วงเวลาทำการ สำหรับเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจที่สำคัญ จะมีการเริ่มขั้นตอนการยกระดับที่เพิ่มขึ้นและดำเนินการโดยอัตโนมัติสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง

หลังจากนั้น จะมีการกำหนดทรัพยากรของ Microsoft ให้จัดการกับปัญหา
และรับผิดชอบในการตรวจสอบความคืบหน้าทางเทคนิคโดยให้ข้อมูลอัปเดตสถานะและแผนการดำเนินงานแก่คุณ

สำหรับความครอบคลุมนอกช่วงเวลาทำการ คุณอาจจะซื้อชั่วโมงการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองเพิ่มเติมได้

การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มา เมื่อมีการส่งคำขออย่างชัดเจนล่วงหน้าต่อเหตุการณ์การปิด
เราจะดำเนินการวิเคราะห์โครงสร้างของสาเหตุที่เป็นไปได้ในทุกปัญหาด้านเทคนิค หรือปัญหาที่เกี่ยวข้อง
คุณจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ เช่นไฟล์บันทึก
การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่น ๆ
การวิเคราะห์หาสาเหตุรากมีให้บริการเฉพาะกับเทคโนโลยีบางประเภทของ Microsoft เท่านั้น
และอาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

การเพิ่มการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง
คุณสามารถเลือกซื้อชั่วโมงเพิ่มเติมเพื่อให้การจัดการสนับสนุนเพื่อตอบสนองได้
ทรัพยากรเหล่านี้จะดำเนินการจากทางไกลและส่งมอบบริการในระหว่างเวลาทำการในเขตเวลาที่ตกลงกันไว้เป็นลายลักษณ์อักษร บริการนี้จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี
บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

การจัดการส่งมอบบริการ

การจัดการการจัดส่งบริการ (SDM) จะรวมอยู่ในบริการสนับสนุนของคุณ
เว้นแต่มีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี้หรือในใบสั่งซื้อของคุณ
และจะทำการพิจารณาจากบริการสนับสนุนของแพคเกจพื้นฐานที่คุณซื้อ
การจัดการการจัดส่งบริการเพิ่มเติมจะถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือ ทำการปรับปรุงบริการและโซลูชัน

การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง: บริการ SDM
จะดำเนินการผ่านทางดิจิทัลและโดยผู้จัดการบัญชีสำหรับลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย
แหล่งข้อมูลที่ใช้ชื่อดังกล่าวนี้อาจจะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ

รายละเอียดขอบเขตของการจัดการการจัดส่งบริการ

บริการ SDM ต่อไปนี้ถูกจัดไว้ตามที่กำหนดอยู่ในแพคเกจพื้นฐานที่ทำการสั่งซื้อ:

ประเภทของการจัดการการจัดส่งบริการ	แพคเกจ	
	A	P
การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า	✓	✓
คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft	✓	✓
การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม	✓	✓
การอบรมให้ความรู้พนักงานใหม่เพื่อการสนับสนุนแบบรวมศูนย์	✓	✓
โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์	✓	✓
การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร	✓	✓
Add-on ของการจัดการการจัดส่งบริการ	+	+

ประเภทของการจัดการการจัดส่งบริการ	แพคเกจ	
	A	P
การจัดการการจัดส่งบริการนอกสถานที่	+	+

✓ *- รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐาน*

\+ *- บริการเสริมที่สามารถซื้อได้*

การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า:
คำแนะนำและข้อมูลที่มอบให้แก่ผู้ที่คุณกำหนดให้เป็นผู้ดูแลระบบของบริการสนับสนุนเกี่ยวกับวิธีการจัดการการใช้ประโยชน์จากบริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณ
และเตรียมพร้อมคุณสำหรับการใช้บริการสนับสนุนรวมศูนย์แบบดิจิทัลและแบบเรียกใช้ใหม่

คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft:
ข้อมูลที่แบ่งปันให้คุณทราบเกี่ยวกับคุณลักษณะและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการสำคัญที่กำลังจะมีจำหน่าย รวมถึงกระดานข่าวด้านความปลอดภัยสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft

การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม: กิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อวางแผน นำเสนอ
และจัดการบริการของโปรแกรมสนับสนุนของคุณ
สำหรับทั้งองค์กรของคุณเพื่อช่วยให้คุณได้ตระหนักถึงคุณค่าที่สูงมากขึ้นจากการลงทุนของคุณในเทคโนโลยีและบริการของ Microsoft

การสนับสนุนชั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง: Microsoft
อาจแนะนำบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่สำคัญ
เพื่อใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการสนับสนุนตามแพคเกจพื้นฐานของคุณ รวมถึงบริการเพิ่มเติมที่คุณอาจซื้อ

การอบรมให้ความรู้พนักงานใหม่เพื่อการสนับสนุนแบบรวมศูนย์:
กิจกรรมเพื่อสนับสนุนการเริ่มใช้เพื่อสนับสนุนแบบรวมศูนย์
รวมถึงการแนะนำและการส่งเสริมความสามารถที่บริการต้นเองในพอร์ทัลสนับสนุนออนไลน์
โดยมีเป้าหมายที่ต้องการตรวจสอบให้แน่ใจว่าจะมีการใช้บริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณได้ในเวลาที่เหมาะสม

โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์:
การวางแผนและการส่งมอบบริการที่รวมอยู่ด้วยเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์เฉพาะด้านในระบบคลาวด์
เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติใช้ การปรับใช้ และคุณค่าที่ตระหนักได้ของเทคโนโลยีคลาวด์ของ Microsoft
รวดเร็วยิ่งขึ้น

การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร: ชุดกิจกรรมที่ใช้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทีมสนับสนุนของ Microsoft จะทำงานสอดคล้องกับสิ่งสำคัญเชิงกลยุทธ์ขององค์กรของคุณ
และได้ข้องเกี่ยวกับผู้ตัดสินใจทางธุรกิจและเทคโนโลยีรายสำคัญ

Add-on ของการจัดการการจัดส่งบริการ คุณอาจเลือกที่จะสั่งซื้อแหล่งข้อมูล SDM
ที่กำหนดเองเพิ่มเติมเพื่อให้บริการการจัดการการส่งมอบบริการ
ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งไม่ได้ระบุรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนในเอกสารนี้
แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้อาจจะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ
บริการนี้อาจขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

การจัดการการจัดส่งบริการในสถานที่
คุณสามารถร้องขอให้ผู้จัดการความสำเร็จของลูกค้ามาที่สถานประกอบการได้
แต่อาจถูกเรียกเก็บค่าบริการเสริมต่อการเข้าพบแต่ละรอบ บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft หากเป็นการจัดส่งในสถานที่ จะมีข้อจำกัดด้านล่างบังคับใช้

2.3 บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น

นอกเหนือจากบริการที่ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานหรือเป็นบริการเสริมแล้ว
คุณสามารถซื้อบริการเสริมและโซลูชันที่เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ บริการและโซลูชันต่าง ๆ
ที่เพิ่มขึ้นมีให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และจะถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

บริการ	แพคเกจ	
	A	P
วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด	+	+
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	+	+
Azure Event Management	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา	+[1]	+[1]
GitHub Engineering Direct	+	+
การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ	+	+
บริการสนับสนุนด้านการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์	+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้
+[1] - บริการเสริมที่สามารถสั่งซื้อได้ขึ้นอยู่กับปริมาณจำกัดสูงสุด

วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด

วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด (EDE): บริการที่กำหนดได้เอง
ซึ่งจะมอบการทำงานด้านเทคนิคในเชิงลึกที่ต่อเนื่องให้แก่ลูกค้าที่มีสถานการณ์ซับซ้อน
ข้อเสนอนี้ได้รับการกำหนดขอบเขตให้สอดคล้องกับความต้องการและผลลัพธ์ของลูกค้า
โดยการจัดหาวิศวกรที่ได้รับการกำหนดให้ทำหน้าที่สร้างองค์ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมหรือโซลูชันของลูกค้า และสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจของลูกค้า รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแต่ การปรับปริมาณงานให้เหมาะสม
การปรับใช้ หรือความสามารถในการสนับสนุน

บริการ EDE อาจสั่งซื้อได้แบบข้อเสนอแบบกำหนดล่วงหน้า
หรือเป็นช่วงเวลาของชั่วโมงแบบกำหนดได้เองที่สามารถใช้เพื่อนำเสนอขอบเขตของบริการเชิงรุกได้

เมื่อสั่งซื้อแบบชั่วโมง ชั่วโมงของบริการ EDE
จะถูกหักลบจากชั่วโมงทั้งหมดที่คุณได้ซื้อตามการใช้งานหรือมีการดำเนินการ

ข้อเสนอ EDE
ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจะถูกปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของคุณและช่วยให้คุณบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ
ข้อเสนอเหล่านี้จะรวมถึงบริการเชิงรุกที่จำเป็นซึ่งกำหนดไว้ล่วงหน้าแบบในตัว

ขอบเขตเป้าหมายของ EDE คือ:

- ช่วยรักษาภูมิความรู้แบบฝังลึกของความต้องการทางธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตของคุณ
  และการกำหนดค่าของสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

- คำแนะนำเอกสารเชิงรุกของการใช้บริการสนับสนุนซึ่งเกี่ยวข้องกับการส่งมอบ (เช่น โปรแกรมการตรวจสอบความสามารถในการสนับสนุน การตรวจสอบสุขภาพ เวิร์กช็อป และโปรแกรมการประเมินความเสี่ยง)
- ช่วยทำให้กิจกรรมการปรับใช้และการดำเนินการของคุณสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี Microsoft ในปัจจุบันและตามที่ได้วางแผนไว้ของคุณ
- เพิ่มทักษะด้านเทคนิคและการปฏิบัติงานของบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคุณ
- พัฒนาและปรับใช้กลยุทธ์เพื่อช่วยป้องกันเหตุการณ์ในอนาคตและเพิ่มความพร้อมในระบบของเทคโนโลยี Microsoft อันครอบคลุมของคุณ
- ช่วยในการระบุสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และเพื่อให้คำแนะนำในการป้องกันไม่ให้เกิดการหยุดชะงักขึ้นอีกในเทคโนโลยีที่ถูกกำหนดไว้ของ Microsoft

ไม่ว่าจะทำการสั่งซื้อ EDE แบบใดก็ตาม ทรัพยากรจะได้รับการจัดสรร
จัดลำดับความสำคัญและทำการกำหนดบนพื้นฐานของข้อตกลงของสองฝ่ายในระหว่างการประชุมแรกเริ่มและจัดทำเป็นเอกสารไว้ให้โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนการส่งมอบบริการของคุณ สำหรับลูกค้าหลายประเทศ EDE จะต้องได้รับการกำหนดตำแหน่ง ณ เวลาที่ทำสัญญา

ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน Microsoft Unified ปัจจุบันเพื่อสนับสนุนบริการ EDE ของคุณ หากข้อตกลงในการให้บริการการสนับสนุน Microsoft Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ EDE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน
- บริการ EDE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- บริการ EDE สนับสนุนผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเฉพาะของ Microsoft ที่คุณได้เลือกไว้และถูกแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- บริการ EDE จะถูกส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่ได้เลือกและระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ

Azure Rapid Response

Azure Rapid Response: Azure Rapid Response
จะช่วยให้การสนับสนุนเชิงรุกของคุณสำหรับบริการคลาวด์ของคุณรวดเร็วขึ้น
โดยการกำหนดเส้นทางเหตุการณ์การสนับสนุนให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและการให้เส้นทางที่เพิ่มขึ้นให้กับทีมปฏิบัติการให้บริการระบบคลาวด์ตามที่จำเป็น

ในการรับบริการ Azure Rapid Response สำหรับคอมโพเนนต์ของ Microsoft Azure
คุณต้องทำการส่งเหตุการณ์ผ่านพอร์ทัลบริการของระบบคลาวด์ที่เหมาะสม
คำขอการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของคุณจะถูกส่งตรงไปยังคิวการสนับสนุน Azure Rapid Response
ซึ่งจะมีทีมงานวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการระบบคลาวด์
เพื่อให้ทีมนี้มีความรู้พื้นฐานสำหรับการใช้งานของคุณ คุณต้องแจกจ่ายเอกสารเกี่ยวกับการใช้ Azure พื้นฐานและโทโพโลยีฐานข้อมูลให้ รวมถึงการจัดระดับและแผนความสมดุลของปริมาณงาน หากเป็นไปได้ ถึงแม้เหตุการณ์ต้องใช้ทรัพยากรจากผู้เชี่ยวชาญการสนับสนุนผลิตภัณฑ์มาตรฐานเพื่อแก้ไขปัญหา แต่ทีม Azure Rapid Response จะยังมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทุกวันและเวลาตลอดทั้งปี

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

Azure Rapid Response ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร
โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของคุณสำหรับรายละเอียดความพร้อมให้บริการ

ความรุนแรงและสถานการณ์ของ Azure Rapid Response	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต • การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อไดัตามที่เหมาะสม • จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที	การติดต่อกลับครั้งแรกใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[1] การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft[2] เสนอปัญหาเพื่อหารือในระดับสูงอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ไปยังทีมปฏิบัติการบริการระบบคลาวด์ แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น	แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[1] การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

[1] เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์เกรดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

[2] บริการ Azure Rapid Response Problem Resolution Support จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษและญี่ปุ่นเท่านั้น

Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management ("AEM"): AEM
จะให้การสนับสนุนเชิงรุกและเชิงรับที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในระหว่างงานเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญของลูกค้า

เหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญในขอบเขตที่ได้รับการสนับสนุนโดยข้อเสนอนี้ หมายถึง ช่วงเวลาสั้น ๆ
ที่ลูกค้าคาดการณ์ว่าจะเกิดผลกระทบทางธุรกิจในระดับสูงและ/หรือความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับสูง
ทำให้ความพร้อมและประสิทธิภาพของการให้บริการต้องอยู่ในระดับสูงสุด
เหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญอาจจะได้รับความครอบคลุมเชิงรับต่อเนื่อง 5 วันตามปฏิทิน
ลูกค้าเลือกได้ว่าจะซื้อเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญได้มากเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่องติดต่อกัน
และครอบคลุมระยะเวลาทั้งหมดของความต้องการที่คาดหมาย หากใช้เวลานานเกินกว่า 5 วันตามปฏิทิน

Azure Event Management จะเป็นไปตามความพร้อมของทรัพยากร
โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีที่รับผิดชอบความสำเร็จของลูกค้าที่ดูแลคุณเพื่อขอทราบรายละเอียดของความพร้อมให้บริการ การสนับสนุนจะไม่ได้รับการส่งมอบ
ยกเว้นในเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าและมีการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 8 วันตามปฏิทิน ก่อนเริ่มเหตุการณ์ เว้นแต่ Microsoft จะยินยอม Microsoft
อาจลดขอบเขตการประเมินก่อนเหตุการณ์ตามดุลยพินิจของบริษัท
หากเลือกที่จะยอมรับเหตุการณ์ที่มีการแจ้งน้อยกว่า

AEM สนับสนุนเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่ใช้บริการ Microsoft Azure หลัก แต่ละเหตุการณ์จะครอบคลุมโซลูชัน Azure หนึ่งโซลูชัน หากโซลูชัน Azure หลายโซลูชันต้องการการสนับสนุน ถ้าเช่นนั้นแล้ว
ลูกค้าต้องซื้อเหตุการณ์เพิ่มเติม โซลูชัน Azure หมายถึงชุดการสมัครให้บริการ Azure และทรัพยากรของ Azure
ที่เชื่อมต่อกับผลลัพธ์ทางธุรกิจทั่วไป เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ลูกค้า Microsoft
จะประเมินโซลูชันของลูกค้าในระหว่างช่วงเวลาการประเมินก่อนเหตุการณ์
และสื่อสารถึงความเสี่ยงที่ระบุพบโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ในส่วนหนึ่งของกิจกรรมก่อนเหตุการณ์นั้น Microsoft จะต้อง:

- **ประเมินและทำความคุ้นเคยกับโซลูชันของคุณ**
- **ระบุถึงปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร**
- **ดำเนินการทบทวนสมรรถนะและความยืดหยุ่นของแพลตฟอร์ม Azure**

Microsoft จะส่งมอบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับผลการประเมิน
รวมถึงการดำเนินการเพื่อบรรเทาความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร

สำหรับโซลูชันระบบคลาวด์ของ Azure ในระหว่างเหตุการณ์คำขอเกี่ยวกับบริการด้านเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ควรได้รับการแจ้งผ่านพอร์ทัล Microsoft Azure รวมถึง AEM ในคำอธิบายกรณี

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต • การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม • จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที	การติดต่อกลับหนแรกภายใน 15 นาทีหรือเร็ว และการแจ้งเรื่องอย่างรวดเร็วภายใน Micro กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ M และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Mic ให้กับทีมผลิตภัณฑ์ การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้ รกำหนดลักษณ ะโซลูชันของคุณ หากเป็น วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับประสิ องกระบวนการจัดการเหตุการณ์ แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่	แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[1] การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

[1] *Microsoft อาจจำเป็นต้องทำการดาวน์เกรดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา*

[2] *บริการ UEM Problem Resolution Support จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น*

Microsoft จะนำส่งสรุปหลังเหตุการณ์สำหรับกรณีใด ๆ ก็ตามที่เปิดในระหว่างช่วงการสนับสนุนเชิงรับ
และจะตรวจสอบให้แน่ใจว่ากรณีเหล่านี้ได้รับการแก้ไขแล้ว

สำหรับลูกค้า Microsoft Cloud for Retail:

Event Management สำหรับลูกค้า Microsoft Cloud for Retail
จะให้การสนับสนุนเชิงรับและเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพเพิ่มเติมระหว่างเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญของลูกค้า Microsoft Cloud for Retail

ข้อเสนอนี้จะสนับสนุนเหตุการณ์ของลูกค้าเฉพาะสำหรับลูกค้าที่ได้ซื้อสิทธิ์ใช้งาน Microsoft Cloud for Retail
ข้อเสนอนี้จะสนับสนุนเฉพาะโซลูชัน Microsoft Cloud for Retail ดังต่อไปนี้ D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (ในตัวอย่างชื่ออาจจะมีการเปลี่ยนแปลง), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics.
เงื่อนไขผลิตภัณฑ์สำหรับโซลูชันตามรายการจะมีการเผยแพร่โดย Microsoft เป็นระยะ ๆ ที่http://microsoft.com/licensing/contracts (หรือสถานที่สืบทอดที่ Microsoft ระบุ)

เหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญในขอบเขตที่ได้รับการสนับสนุนโดยข้อเสนอนี้ หมายถึง ช่วงเวลาสั้น ๆ ที่ลูกค้าคาดการณ์ว่าจะเกิดผลกระทบทางธุรกิจในระดับสูงและ/หรือความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับสูง ทำให้ความพร้อมและประสิทธิภาพของการให้บริการต้องอยู่ในระดับสูงสุด
เหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญอาจจะได้รับความครอบคลุมเชิงรับต่อเนื่อง 5 วันตามปฏิทิน
ลูกค้าเลือกได้ว่าจะซื้อเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญได้มากเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่องติดต่อกันและครอบคลุมระยะเวลาทั้งหมดของความต้องการที่คาดหมาย หากใช้เวลานานเกินกว่า 5 วันตามปฏิทิน

ข้อเสนอนี้จะเป็นไปตามความพร้อมของทรัพยากร
โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีที่รับผิดชอบความสำเร็จของลูกค้าที่ดูแลคุณเพื่อขอทราบรายละเอียดของความพร้อมให้บริการ การสนับสนุนจะไม่ได้รับการส่งมอบ
ยกเว้นในเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าและมีการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 8 วันตามปฏิทิน ก่อนเริ่มเหตุการณ์

Microsoft จะประเมินโซลูชันของลูกค้าในระหว่างช่วงเวลาการประเมินก่อนเหตุการณ์
และสื่อสารถึงความเสี่ยงที่ระบุพบโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ในส่วนหนึ่งของกิจกรรมก่อนเหตุการณ์นั้น Microsoft จะต้อง:

- ประเมินและทำความคุ้นเคยกับโซลูชันของคุณตามที่กล่าวถึงข้างต้น
- ระบุถึงปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร
- ดำเนินการทบทวนสมรรถนะและความยืดหยุ่นของแพลตฟอร์ม Azure
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดของอุตสาหกรรมจากทรัพยากรการจัดส่งเชิงเทคนิคและการปฏิบัติการที่กำหนด

Microsoft จะส่งมอบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับผลการประเมิน
รวมถึงการดำเนินการที่แนะนำและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดของอุตสาหกรรม
เพื่อบรรเทาความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร

หากเหตุการณ์ต้องใช้โซลูชันระบบคลาวด์ของ Azure ในระหว่างเหตุการณ์
คำขอเกี่ยวกับบริการด้านเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ ควรได้รับการแจ้งผ่านพอร์ทัล Microsoft Azure รวมถึง AEM ในคำอธิบายกรณี

หากเหตุการณ์ต้องใช้โซลูชันคลาวด์ D365 หรือ M365 ในระหว่างเหตุการณ์
คำขอเกี่ยวกับบริการด้านเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ของโซลูชันเหล่านี้ ควรได้รับการแจ้งผ่าน Solution Center รวมถึงการเลือกผลิตภัณฑ์ที่เกิดปัญญหา และภายใต้แผนสนับสนุน “D365 Event” ในกรณีที่คำขอเกี่ยวเนื่องกับ D365

สำหรับผลิตภัณฑ์ Azure:

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต • การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม • จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที	การติดต่อกลับหนแรกภายใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้นและการแจ้งเรื่องอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft[2] กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[1] การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์ การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดลักษณะโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้ วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเหตุการณ์ แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น	แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[1] การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

[1] *Microsoft อาจจำเป็นต้องทำการดาวน์เกรดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา*

[2] *บริการการสนับสนุนการแก้ปัญหา AEM จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น*

สำหรับผลิตภัณฑ์อื่น ๆ การตอบสนองต่อเหตุการณ์จะเป็นไปตามปัจจัยดังนี้:

การสนับสนุนขั้นสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน	• สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง แต่งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก • จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในสี่ชั่วโมง	• การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ[1] • ความพยายามในช่วงเวลาทำการ[1] เท่านั้น • ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24	• ให้ข้อมูลการติดต่อที่ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับเจ้าของกรณี • ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง • หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากร

การสนับสนุนขั้นสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
		ชั่วโมงเมื่อมีการขอใช้ [2]	ที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง [2]
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต	• การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม • จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในหนึ่งชั่วโมง	• การติดต่อกลับหนแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า • กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤติ 1 ชั่วโมงหลังจากนั้น • ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[2]	• จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[2] • เข้าถึงและติดต่อกลับจากผู้ดูแลควบคุมการเปลี่ยนแปลงภายในสี่ชั่วโมงของเวลาทำการ

[1] ช่วงเวลาทำการโดยทั่วไปจะหมายถึงตั้งแต่เวลา 09:00 น. ถึง 17:30 น. ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่นโดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์ ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

[2] เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์เกรดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง

การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน	• สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง แต่งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก • จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในสี่ชั่วโมง	• การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ[1] • ความพยายามในช่วงเวลาทำการ[1] เท่านั้น • ตามที่ขอไว้ ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[2]	• หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง [2]
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต	• การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม • จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 30 นาที	• การติดต่อกลับครั้งแรกใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น • กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น	• การสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เราร้องขอ • จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[2]

การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
		• ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง[2] • การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์[3] • แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น	• การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

[1] ช่วงเวลาทำการโดยทั่วไปจะหมายถึงตั้งแต่เวลา 09:00 น. ถึง 17:30 น. ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่นโดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์ ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

[2] เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์เกรดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

[3] ไม่มีให้บริการในพื้นที่ที่ได้รับสนับสนุนทั้งหมดหรือสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft ทั้งหมด

Office 365 Engineering Direct

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

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา: ให้การสนับสนุนแบบเชิงรุกที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยระบบคลาวด์และความรู้ทางเทคนิคตลอดทั้งวงจรชีวิตในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับนักพัฒนาที่กำลังสร้าง นำไปใช้งานและรองรับแอปพลิเคชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาจะให้การสนับสนุนที่ครอบคลุมแก่ลูกค้าด้วยสถาปัตยกรรมระบบคลาวด์ การประเมินความเสี่ยง การแก้ปัญหา ALM/DevOps วงจรชีวิตของการพัฒนาด้านความปลอดภัย การตรวจทานรหัส ประสิทธิภาพและการตรวจสอบ การประยุกต์ใช้งานสิ่งใหม่ ๆ การใช้งาน Internet of Thing (IoT) และการจัดการ การฝึกอบรมและการทดสอบ การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาจะมีให้บริการโดยเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: ให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าในการเข้าถึงทีมสนับสนุน GitHub ที่ได้ดูแลเฉพาะคุณ รวมถึงวิศวกร GitHub Customer Reliability Engineer (CRE) ที่ระบุชื่อชัดเจนซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักสภาพแวดล้อม GitHub ของคุณเป็นอย่างดี นอกจากนี้ การตรวจสอบรายไตรมาส
รวมถึงคำแนะนำเชิงรุกจากการตรวจเช็คสุขภาพและการวิเคราะห์ตั๋วงานก็ยังเป็นส่วนหนึ่งของข้อเสนอจากบริการ GitHub Engineering Direct เช่นกัน

การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ

การสนับสนุนสำหรับภารกิจระดับวิกฤติ: เป็นการให้การสนับสนุนในระดับที่สูงขึ้นสำหรับชุดผลิตภัณฑ์ Microsoft และ Online Service ที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโซลูชันของภารกิจที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ การสนับสนุนภารกิจที่สำคัญยิ่งขององค์กร (Mission Critical หรือ SfMC)
ด้วยโปรแกรมแบบกำหนดเองของบริการสนับสนุนซึ่งสามารถใช้งานได้โดยมีค่าบริการเสริมและได้กำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน Microsoft Unified ปัจจุบันเพื่อรับบริการสนับสนุน SfMC หากข้อตกลงในการให้บริการการสนับสนุน Microsoft Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ SfMC ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน

การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ดียิ่งขึ้น

การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ดียิ่งขึ้น
ให้ความช่วยเหลือเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์
ภายใต้ทั้งสถานการณ์แบบเชิงรับและเชิงรุก ("บริการการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์")
บริการเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงของการโจมตีทางไซเบอร์ที่ตกเป็นเป้าหมาย
เพื่อให้มีความพร้อมมากขึ้นสำหรับสถานการณ์วิกฤติด้านการรักษาความปลอดภัย
หรือตรวจสอบและลดความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยที่เกิดขึ้น
สามารถขอรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านทางผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้า (Customer Success Account Manager หรือ CSAM)

สามารถซื้อบริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ตามข้อเสนอแบบกำหนดไว้ล่วงหน้าได้อย่างน้อยหนึ่งรายการดังที่แสดงไว้ด้านล่าง เมื่อคุณซื้อชั่วโมงบริการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อเสนอแบบกำหนดไว้ล่วงหน้า
ชั่วโมงบริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์จะถูกหักออกจากชั่วโมงที่คุณซื้อทั้งหมดตามจำนวนที่ใช้และให้บริการจริง

บริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ระบุว่าเป็นแบบเชิงรุกหรือเชิงรับ
ไม่ว่าจะทำการสั่งซื้อโซลูชันสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์เชิงรุกในแบบใดก็ตาม
การจัดสรรพนักงานจะที่ให้บริการ
การจัดลำดับความสำคัญและการมอบหมายงานจะถูกกำหนดบนพื้นฐานของข้อตกลงระหว่างคู่สัญญาสองฝ่ายในระหว่างการประชุมครั้งแ และจัดทำเป็นเอกสารมอบให้ซึ่งเป็นเอกสารประกอบของแผนส่งมอบบริการของคุณ

ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน Microsoft Unified
  ปัจจุบันเพื่อรับบริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ หากข้อตกลงในการให้บริการการสนับสนุน Microsoft Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก
  บริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน
- บริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ทั้งหมดใช้ระยะเวลาอย่างน้อยห้า (5) วัน ซึ่งไม่รวม "การอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องวิกฤตการณ์ด้านความปลอดภัยและการฝึกเผชิญเหตุ" ใช้เวลาสาม (3) วัน และ "การรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ระยะไกลใน 1 วัน" ซึ่งเป็นบริการแบบวันเดียว 32 ชั่วโมง อาจต้องใช้เวลาเพิ่มเติมเพื่อให้การปฏิบัติตามข้อกำหนดเสร็จสมบูรณ์ Microsoft
  จะทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อพิจารณาจำนวนวันเพิ่มเติมที่ต้องซื้อ ซึ่งเป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นครั้งละห้า (5) วัน (แปด (8) ชั่วโมงต่อวัน)
- บริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้บริการในช่วงเวลาทำการ (คือ 08.00 น. ถึง 17.00 น. ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์)
- บริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์รองรับผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเฉพาะของ Microsoft ที่คุณได้เลือกไว้และแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- บริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์จะถูกส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่ได้เลือกและระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- คุณจะได้รับบริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์แบบทางไกล
  เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงไว้เป็นอื่นล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร
  เมื่อการบริการในสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า
  คุณจะถูกเรียกเก็บค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม
- บริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้บริการเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น
- Microsoft อาศัยความสามารถในการตรวจสอบปลายทางบริการของลูกค้าว่ามีกิจกรรมที่เป็นปฏิปักษ์หรือไม่ โดยใช้เครื่องมือที่อธิบายไว้ด้านล่าง (รวมถึงระบบที่เป็นกรรมสิทธิ์ของ Microsoft) ขีดความสามารถของ Microsoft
  ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของลูกค้าได้หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับลูกค้าในการปรับใช้เครื่องมือเหล่านี้อย่างเหมาะสมและครบถ้วน ความต้องการเครื่องมือเพิ่มเติมอาจถูกกำหนดโดยข้อมูลที่ค้นพบระหว่างการปฏิบัติงาน

บริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์จะให้บริการแก่คุณโดยทีมเจ้าหน้าที่สนับสนุนของ Microsoft
ซึ่งอาจรวมถึง:

- ผู้จัดการบัญชีสนับสนุนลูกค้าของคุณ ("CSAM") ที่คอยให้ความช่วยเหลือในทุกด้าน
- ทีมผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยของ Microsoft ("วิศวกร")
  ที่มีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการรับมือกับเหตุการณ์ และ
- วิศวกรลูกค้าของ Microsoft ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางในสถานการณ์ฉุกเฉิน
  ในกรณีที่อาจต้องใช้ชุดทักษะเฉพาะ

การให้บริการ:

- สำหรับสถานการณ์ลักษณะการรับมือกับเหตุ:
  - เปิดกรณีที่ต้องการสนับสนุนเพื่อตอบสนองผ่านทางเว็บพอร์ทัลหรือโทรศัพท์
    โดยสังเกตเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้น
  - จะดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้น และหากจำเป็น อาจแนะนำให้ทำการตรวจสอบสภาพแวดล้อมทั้งหมด
  - Microsoft จะใช้กลยุทธ์และกรรมวิธีที่แตกต่างกันในการให้บริการเพื่อตอบสนองเสร็จสิ้นสมบูรณ์
    ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับลักษณะของเหตุการณ์ Microsoft
    จะปรึกษากับลูกค้าเมื่อเริ่มต้นการตรวจสอบเพื่อระบุวัตถุประสงค์เบื้องต้นและหลังจากนั้นอย่างสม่ำเสมอตลอดอายุสัญญาจ้าง
    เพื่อหารือเกี่ยวกับการปรับปรุงวัตถุประสงค์เหล่านั้นตลอดจนการตัดสินใจในการตรวจสอบอื่น ๆ เพิ่มเติม
    ลูกค้าจะทำการตัดสินใจที่สำคัญเกี่ยวกับกลยุทธ์การตรวจสอบ บริการในรูปแบบตอบสนองของ Microsoft อาจรวมถึงการดำเนินกิจกรรมของ Microsoft ดังที่ระบุไว้ในตารางด้านล่าง อย่างไรก็ตาม
    ลูกค้ารับทราบและตกลงว่าในการให้บริการเพื่อตอบสนองนั้น Microsoft
    อาจปรับเปลี่ยนวิธีการตามความเหมาะสมเพื่อช่วยลูกค้าในการตรวจสอบเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้น:

บริการ	ขอบเขตระดับสูง ('ประเด็นที่อยู่ภายในขอบเขต')
เหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์ มาตรการรับมือ	การตรวจสอบเพื่อตอบสนองจากระยะไกล เพื่อตรวจเช็คสภาพแวดล้อม Windows ภายในองค์กรหลังเกิดเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย การประเมินที่รวมเวิร์กสเตชัน เซิร์ฟเวอร์ และตัวควบคุมโดเมน ตลอดจนสภาพแวดล้อม Linux ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของทีมผู้ปฏิบัติงานแต่เพียงผู้เดียว การประเมินจะให้: • แกะรอยถึงที่มาของภัยคุกคามและการวิเคราะห์ทางนิติวิทยาศาสตร์ของเครื่องจักรที่น่าสนใจ • ทำวิศวกรรมย้อนกลับไฟล์ที่น่าสงสัย • ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับภัยคุกคามที่กำหนดเอง • การประเมินการกำหนดค่าความปลอดภัยของ Active Directory • คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการกักกันในสถานการณ์การโจมตีที่กำลังดำเนินอยู่ (หากมี) นอกจากนี้ยังมีให้บริการในชื่อ "การรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ระยะไกลใน 1 วัน" ซึ่งเป็นการให้บริการในวันเดียวที่มีขอบเขตและกิจกรรมเดียวกัน มีขนาดทีม 4 คน ภายในระยะเวลา 8 ชั่วโมงเท่านั้น อาจซื้อไว้ล่วงหน้าสำหรับบริการระยะยาว

	•หมายเหตุ*: บริการสนับสนุนนอกสถานที่ก็มีเช่นกัน หากลูกค้าซื้อเป็น "การรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ – นอกสถานที่" และขึ้นอยู่กับความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ*
Office 365 – การรับมือเหตุการณ์	การตรวจสอบเพื่อตอบสนองจากระยะไกล เพื่อตรวจเช็คสภาพแวดล้อม Office 365/Azure AD (AAD) รวมถึงผู้เช่า O365 รายเดียวหลังเกิดเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย การประเมินจะให้: • **การตรวจสอบผู้ใช้ที่ต้องสงสัยและบัญชีที่อาจถูกบุกรุก** • **การตรวจสอบจุดข้อมูลสำคัญในบริการ O365** • **การประเมินองค์ประกอบด้านความปลอดภัยของสถาปัตยกรรม O365** • **คำแนะนำในการจัดการความเสี่ยงเพื่อปกป้องบริการ O365** • **โปรไฟล์ภัยคุกคามแบบกำหนดเองสำหรับผู้ใช้ที่มีความเสี่ยงสูง** • **คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการกักกันในสถานการณ์การโจมตีที่กำลังดำเนินอยู่ (หากมี)**
บริการปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์	การประเมินเชิงรุกจากระยะไกลเพื่อหาช่องโหว่และการตรวจสอบมาตรการรักษาความปลอดภัย พื้นที่การประเมิน ได้แก่ เวิร์กสเตชัน เซิร์ฟเวอร์ และตัวควบคุมโดเมนที่สนับสนุนโดย Defender for Endpoint (MDE) และ Defender for Identity (MDI) การประเมินจะให้: • **การวิเคราะห์ทางนิติวิทยาศาสตร์แบบมีข้อจำกัดของเครื่องจักรที่น่าสนใจ** • **การวิเคราะห์ไฟล์ที่น่าสงสัย** • **ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับภัยคุกคามที่กำหนดเอง** • **การประเมินการกำหนดค่าความปลอดภัยของ Active Directory**
การอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องวิกฤตการณ์ด้านความปลอดภัยและ การฝึกเผชิญเหตุ	การประชุมเชิงปฏิบัติการเชิงรุกแบบทางไกล มอบประสบการณ์ในห้องเรียนแบบอินเตอร์แอคทีฟ ระยะเวลาสาม (3) **วันเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์วิกฤตด้านความปลอดภัยและวิธีรับมือเมื่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยเกิดขึ้น**

งานที่จะได้รับ

สำหรับการอบรมเชิงปฏิบัติการ "วิกฤตการณ์ด้านความปลอดภัยและการฝึกเผชิญเหตุ":

- **สมุดงานดิจิตอลสำหรับผู้เข้าอบรม**

สิ่งที่จะได้รับอื่นๆ ทั้งหมด:

- **หากร้องขอ ท่านจะได้รับ เอกสาร "สรุปย่อข้อมูล" ในรูปแบบ Microsoft PowerPoint ซึ่งจัดทำโดยทีมส่งมอบผลงาน โดยสรุปผลการตรวจสอบที่สำคัญ ๆ ซึ่งอาจรวมถึงการประเมินความเสี่ยงและ/หรือคำแนะนำสำหรับการแก้ไข**
- **การนำเสนอสรุปย่อข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยวาจา เพื่อแจ้งให้ทราบถึงรายการที่อธิบายไว้ในสรุปย่อข้อมูล**
- **หากเป็นไปได้ในทางเทคนิคและมีข้อมูลสนับสนุน เอกสารลำดับเวลาที่ระบุและบันทึกตำแหน่งของข้อมูลสนับสนุนที่เกี่ยวข้องและไฟล์ที่ถูกวิเคราะห์ในระหว่างการปฏิบัติงาน**

และอื่น ๆ ที่จัดทำโดยทีมงาน "การรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ระยะไกล" และ "บริการปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์":

- **แดชบอร์ด Microsoft PowerBI ที่แสดงข้อมูลทางเทคนิคเกี่ยวกับสิ่งที่ค้นพบ ยกเว้นในสถานการณ์ที่พบได้ยากซึ่งไม่สามารถสร้างได้ด้วยเหตุผลทางเทคนิค**

งานที่จะได้รับ (ตามที่กำหนดไว้ข้างต้น) จะจัดส่งให้ลูกค้าภายในสิบ (10) วันตามปฏิทิน หลังจากสิ้นสุดข้อตกลงการรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ เว้นแต่ลูกค้าเลือกที่จะไม่ยอมรับงานที่จะได้รับ การที่ลูกค้าเลือกจะไม่ยอมรับงานที่จะได้รับนั้นไม่ถือเป็นความผิดของ Microsoft ไม่ว่าในกรณีใดก็ตาม และภาระใด ๆ ของ Microsoft ที่จะส่งมอบงานที่ได้รับดังกล่าวจะหมดอายุภายใน 10 วันตามปฏิทินหลังจากวันสุดท้ายของการว่าจ้าง เว้นแต่จะตกลงเป็นอย่างอื่นระหว่าง Microsoft และลูกค้า

บริการที่อยู่นอกขอบเขต

Microsoft จะให้บริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วยความระมัดระวังและใช้ทักษะอย่างมืออาชีพ อย่างไรก็ตาม ไม่มีข้อความใดในข้อตกลงนี้ที่รับประกันว่า บริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์จะสามารถตรวจจับหรือระบุภัยคุกคามด้านความปลอดภัยหรือเครือข่ายทั้งหมด ช่องโหว่หรือการบุกรุก ถอดรหัสหรือกู้คืนข้อมูล กู้คืนปฏิบัติการ หรือส่งคืนการควบคุมระบบของลูกค้าที่เกิดเหตุการณ์การเข้าถึงหรือการควบคุมโดยไม่ได้รับอนุญาต ประเด็นใดก็ตามที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดแจ้งใน "ประเด็นที่อยู่ภายในขอบเขต" ถือได้ว่าอยู่นอกขอบเขต ประเด็นที่อยู่นอกขอบเขตของบริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง งานดังต่อไปนี้:

- **การวิเคราะห์อุปกรณ์เครือข่าย**
- **การวิเคราะห์ที่ครอบคลุมของอุปกรณ์ปลายทางที่ใช้ระบบปฏิบัติการรุ่นเก่า (ไม่รองรับ)**
- **การสนับสนุนการถอดรหัสสำหรับไฟล์หรือโฮสต์ที่เข้ารหัส รวมถึงการจัดหาตัวถอดรหัสแบบกำหนดเองให้**
- **การระบุลักษณะของผู้โจมตี รวมถึงตัวตน แรงจูงใจ หรือแหล่งที่มา**
- **สิทธิ์ใช้งานผลิตภัณฑ์ (Microsoft หรือไม่ใช่ของ Microsoft) ยกเว้นรุ่นทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ขึ้นอยู่กับความพร้อมให้บริการ**
- **ฮาร์ดแวร์ที่ใช้ระหว่างการวิเคราะห์**
- **การตรวจสอบความปลอดภัยในระยะเวลาคงที่หรือต่อเนื่อง การตรวจสอบหลังจากใบสั่งงานได้มีการสรุปผลและ/หรือการตรวจสอบนอกเวลาทำการมาตรฐาน 8.00 น. ถึง 17.00 น. เวลามาตรฐานแปซิฟิก (หรือโซนเวลาอื่นตามที่ตกลงร่วมกัน)**
- **การตรวจสอบรหัสต้นทาง (Source Code)**
- **การออกแบบระบบไอทีทางเทคนิคและ/หรือสถาปัตยกรรม**
- **ความช่วยเหลือด้านคดีความหรือบริการสนับสนุน รวมถึงคำให้การของผู้เชี่ยวชาญหรืองานใด ๆ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการใช้เป็นหลักฐานที่ได้รับการยอมรับทางกฎหมายในศาลยุติธรรม**
- **ความปลอดภัยของแอปพลิเคชันทางธุรกิจ**

- การจัดการโครงการของโครงการย่อยเป็นรายโครงการ
- กิจกรรมการทดสอบ
- การค้นพบสินทรัพย์และสินค้าคงคลัง
- การเตรียมเอกสาร RFI หรือ RFP สำหรับการริเริ่มแต่ละโครงการที่อาจระบุได้ในกระบวนการของการว่าจ้างนี้
- การให้บริการหรือกิจกรรมที่มีการควบคุมไม่ว่าจะลักษณะใดก็ตาม Microsoft ไม่ได้รับใบอนุญาตหรือการรับรองในประเทศ รัฐ หรือจังหวัดใด/มณฑลไม่ว่าแห่งใดก็ตาม ว่ามีคุณสมบัติเป็นนักสืบเอกชน ที่ปรึกษากฎหมาย หรือผู้สอบบัญชี และไม่อาจถูกควบคุมไว้เพื่อให้บริการสืบสวนภายใต้ระเบียบข้อบังคำ ให้คำแนะนำทางกฎหมาย บริการให้คำปรึกษาด้านการตรวจสอบหรือการควบคุมภายใน หรือบริการด้านวิศวกรรมที่จำเป็นต้องมีใบอนุญาตพิเศษ
- งานในช่วงสุดสัปดาห์ เว้นแต่จะได้รับคำสั่งและอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายส่งมอบงานของวิศวกรรายดังกล่าว

ความรับผิดชอบของลูกค้า

- จัดเตรียมบัญชี Azure AD บนระบบคลาวด์เท่านั้นที่มีสิทธิ์ผู้ดูแลระบบส่วนกลางตามต้องการ
- โซลูชันเชิงปฏิบัติในการปรับใช้เครื่องมือที่จำเป็นจากระยะไกลสำหรับการรับมือกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น (เช่น SCCM, Active Directory GPO หรืออื่น ๆ)
- การปรับใช้เครื่องมือวิเคราะห์พิเศษ ซึ่งระบุและให้บริการโดยทีมส่งมอบบริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับแต่ละภารกิจที่เกี่ยวข้องจะมีรายละเอียด โดยที่ทีมส่งมอบและลูกค้าจะ (1) ทำการทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือไม่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือหรือความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์ของลูกค้าไม่ว่าจะชิ้นใด และ (2) ติดตั้งเครื่องมือตามขอบเขต ให้บริการโดย Microsoft
- ลูกค้าควรตรวจสอบด้วยตนเองว่าบริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft อยู่ภายใต้ความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยหรือไม่ (หากมี)
- หากลูกค้าร้องขอให้ดำเนินการบริการสนับสนุนความปลอดภัยทางไซเบอร์ในสภาพแวดล้อมการผลิตของลูกค้าหรือให้ใช้ข้อมูลการผลิต ดังนั้นก่อนที่ Microsoft จะทำงานในสภาพแวดล้อมนี้และ/หรือกับข้อมูลนี้ ลูกค้าจะต้อง (1) ให้คำแนะนำที่เพียงพอและข้อมูลบุคลากรของลูกค้าที่รับผิดชอบควบคุมแก่ Microsoft เพื่อที่จะเชื่อมต่อกับสภาพแวดล้อมและ/หรือข้อมูลนี้ และ (2) ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการสำรองข้อมูลสภาพแวดล้อมและ/หรือข้อมูลที่ถูกต้อง
- การให้อำนาจอย่างเต็มที่สำหรับผู้รับมือกับเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย เพื่อสามารถดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนการตรวจสอบทางนิติวิทยาศาสตร์อย่างเต็มที่ ซึ่งใช้เป็นส่วนหนึ่งของโปรโตคอลมาตรฐาน ปราศจากภาระผูกพันที่เกิดจากบุคคลภายนอก เช่น ผู้ให้บริการรับมือกับเหตุการณ์รายอื่น ๆ หากลูกค้าไม่อาจให้อำนาจแก่ Microsoft อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการหรือผลลัพธ์ที่ไม่ละเอียดครบถ้วน
- สำหรับการอบรมเชิงปฏิบัติการ "วิกฤตการณ์ด้านความปลอดภัยและการฝึกเผชิญเหตุ" ลูกค้าตกลงว่าเนื้อหาหรือการบันทึกใด ๆ ที่ผลิตขึ้นอันเป็นผลมาจากการฝึกอบรมนี้จะถือเป็นข้อมูลลับ ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจภายในของลูกค้าเท่านั้น และจะไม่ถูกแจกจ่าย แสดง หรือถ่ายโอนไปยังบุคคลที่สามโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าจาก Microsoft นอกจากนี้ ลูกค้าจะไม่แก้ไข ลบ หรือปิดบังประกาศใด ๆ รวมถึงประกาศเกี่ยวกับสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาในหรือบนเนื้อหาดังกล่าว

2.4 การสนับสนุนในหลายประเทศ

ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ

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

- **ผู้ให้บริการหลัก:** นี่คือสถานที่หลักที่คุณได้ทำสัญญาไว้สำหรับ Microsoft Unified Support ในใบสั่งงานของคุณ เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอื่น
  จุดนี้จะเป็นตำแหน่งที่อยู่หลักของผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลคุณ
- **ผู้ให้บริการรอง**: นี่คือตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่ถูกกำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ ซึ่งคุณจะได้รับบริการ Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณนอกเหนือจากพื้นที่ของผู้ให้บริการหลัก และมีสิทธิ์ได้รับบริการที่คุณซื้อสำหรับตำแหน่งที่อยู่ดังกล่าว

วิธีการสั่งซื้อ

SCSD นี้จะอธิบายถึงบริการสนับสนุนในหลายประเทศที่มี บริการเฉพาะด้านและปริมาณที่เกี่ยวข้องจะมีรายการระบุอยู่ในใบสั่งงานที่เกี่ยวข้องโดยตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุน หากเป็นไปได้

บริการที่อธิบายไว้ในที่นี้อาจได้รับการส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณซึ่งกำหนดไว้ใน Hostใบสั่งงานและอาจจะมีการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลัก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลง Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณโดยมีการดัดแปลงแก้ไขดังนี้:

- **บริการแพคเกจพื้นฐาน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอื่น บริการแพคเกจพื้นฐาน (บริการที่ระบุไว้ด้วย "✓") จะพร้อมให้บริการแก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณ
  หรือตามการจัดสรรให้แก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักบน Host Work Order
- **บริการตอบสนอง:**
  บริการตอบสนองอาจจะได้รับจากส่งมอบจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่อื่นและที่รวมถึงผู้ให้บริการหลัก
- **การจัดการการส่งมอบบริการ (SDM):** ตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ SDM อาจจะได้รับการส่งมอบไปให้ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง ความพร้อมให้บริการของ SDM ที่รวมอยู่ในแพคเกจพื้นฐานของคุณจะได้รับการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลักและได้รับการจัดการโดยผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของผู้ให้บริการหลัก การส่งมอบ SDM จะจำกัดตามจำนวนชั่วโมงทำการของตำแหน่งที่ตั้งของผู้ให้บริการหลัก บริการ SDM อาจถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือบริการและโซลูชันเสริมพิเศษ
  - **SDM เพิ่มเติม:** คุณสามารถซื้อทรัพยากร SDM เพิ่มเติมได้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักหรือผู้ให้บริการรองตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงาน และจะได้รับการส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดเป็นไปตามความพร้อมให้บริการและเงื่อนไขข้างต้น

ความพร้อมให้บริการของบริการทางเลือก (บริการที่ระบุไว้ด้วย "+" ในตารางการสนับสนุนข้างต้น) มีดังนี้:

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

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ

นอกเหนือจากข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน เอกสารนี้และ ใบสั่งงานของคุณ การส่งมอบบริการของเราตามที่ระบุไว้ใน เอกสารนี้ จะเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสรุปดังนี้:

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

- **การรวบรวมการเรียกเก็บเงิน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอื่น จะมีการออกใบแจ้งหนี้ใบเดียวสำหรับจำนวนเงินที่ครบกำหนดชำระ โดยจะรวมถึงบริการทั้งหมดสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่ระบุอยู่ในใบสั่งงานของคุณ ภาษีจะเป็นไปตามการประเมินของผู้มีอำนาจลงนามของ Microsoft และตำแหน่งที่อยู่ของผู้ให้บริการหลักของคุณ ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อภาษีเพิ่มเติมใด ๆ ที่ต้องชำระ

- **ข้อยกเว้นสำหรับการรวมการเรียกเก็บเงิน**: บริการที่ซื้อสำหรับการส่งมอบในสาธารณรัฐอินเดีย สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) สาธารณรัฐจีน (ฮ่องกง) สาธารณรัฐเกาหลี ญี่ปุ่น นิวซีแลนด์ มาเก๊า และออสเตรเลีย **(ประเทศที่ยกเว้นทั้งหมด)** ต้องมีใบสั่งงานแยกต่างหากที่ระบุถึงบริการที่ต้องส่งมอบในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนดังกล่าว บริการจะได้รับการออกใบแจ้งหนี้ไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง และจะรวมถึงภาษีท้องถิ่นใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.5 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

บริการ Microsoft Unified Support services จะทำการจัดส่งตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานต่อไปนี้

- บริการตอบสนองของแพคเกจพื้นฐาน จะเป็นการให้บริการจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของจุดติดต่อเพื่อการสนับสนุนที่คุณกำหนดไว้ บริการทุกชนิดจะถูกส่งมอบผ่านทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของคุณตามที่ได้ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ หรือหากในกรณีอื่น ๆ ต้องลงเป็นลายลักษณ์อักษร
- บริการตอบสนองของแพคเกจพื้นฐาน จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี บริการทั้งหมดจะจัดไว้ให้เป็นภาษาพูดของสถานที่ให้บริการของ Microsoft ที่ให้บริการหรือเป็นภาษาอังกฤษ เว้นแต่จะได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษร
- เราให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ที่มีจำหน่ายทั่วไปทุกรุ่นที่คุณได้สั่งซื้อและระบุไว้ในข้อตกลงและการลงทะเบียนเพื่อขอใบอนุญาตที่แถลงไว้ และ/หรือ ID การบัญชีการเรียกเก็บเงินในภาคผนวก A ของใบสั่งงานของคุณ และได้รับการกำหนดไว้ในเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ซึ่งเผยแพร่โดย Microsoft เป็นครั้งคราวที่ http://microsoft.com/licensing/contracts (หรือที่ไซต์ที่ได้รับช่วงต่อตามที่ Microsoft ระบุ) เว้นเสียแต่ว่าจะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในใบสั่งงาน เอกสารของคำอธิบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริการที่ปรึกษานี้ หรือที่ได้รับการยกเว้นเป็นการเฉพาะในพอร์ทัลการสนับสนุนออนไลน์ของคุณที่http://serviceshub.microsoft.com

- จะไม่มีการสนับสนุนให้กับผลิตภัณฑ์รุ่นวางจำหน่ายล่วงหน้าหรือเบต้า
  เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารแนบท้าย
- บริการทุกชนิด รวมถึงบริการเสริมใด ๆ
  ที่ถูกสั่งซื้อในฐานะส่วนหนึ่งในระยะเวลาของใบสั่งงานการสนับสนุนจะถูกเรียกคืนหากไม่ได้ถูกใช้งานในช่วงระยะเวลาของการใช้งานใบสั่งงาน
- การจัดตารางการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร
  และเวิร์คช็อปอาจถูกยกเลิกหากระดับการลงทะเบียนขั้นต่ำไม่เป็นไปตามกำหนด
- เราสามารถเข้าถึงระบบของคุณผ่านการเชื่อมต่อทางไกลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาตามคำร้องขอของคุณได้
  บุคลากรของเราจะเข้าถึงระบบที่ได้รับอนุญาตจากคุณเท่านั้น
  ในการใช้งานความช่วยเหลือผ่านการเชื่อมต่อทางไกล
  คุณต้องมอบการเข้าถึงอันเหมาะสมและอุปกรณ์อันจำเป็นให้กับเรา
- บริการบางประเภทอาจกำหนดให้เราทำการเก็บรักษา ประมวลผล และเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของคุณ
  เมื่อเราดำเนินการดังกล่าว เราใช้เทคโนโลยีที่ Microsoft
  ได้รับการรับรองและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการปกป้องข้อมูลของเรา
  หากคุณร้องขอให้เราใช้เทคโนโลยีที่ไม่ได้รับการรับรองจาก Microsoft
  คุณเข้าใจและยอมรับว่าคุณต้องรับผิดชอบต่อความสมบูรณ์และความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าของคุณแต่เพียงผู้เดียวและ Microsoft จะไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ผ่านการรับรองของ Microsoft
- หากคุณขอยกเลิกบริการที่ได้กำหนดเวลาก่อนหน้านี้ Microsoft
  อาจเลือกที่จะหักค่าธรรมเนียมการยกเลิกได้ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ของราคาค่าบริการ
  หากการยกเลิกหรือการกำหนดการนัดหมายใหม่ดังกล่าวได้ถูกดำเนินการโดยไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 14 วันก่อนวันส่งมอบ
- เมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริม
  เราอาจกำหนดให้รวมการจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดส่ง
- หากคุณทำการสั่งซื้อบริการประเภทใดประเภทหนึ่งและต้องการแลกเปลี่ยนเป็นบริการประเภทอื่น
  คุณอาจใช้มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพคเกจพื้นฐานของคุณ (ถ้ามี)
  และทำการตกลงกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- บริการเสริมบางประเภทอาจไม่มีให้บริการในประเทศของคุณ
  โปรดติดต่อเพื่อขอรายละเอียดกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- คุณยอมรับว่ารหัสที่ไม่ได้เป็นของ Microsoft ที่คุณมอบให้เราเข้าถึงได้เป็นรหัสที่คุณเป็นเจ้าของ
- บริการอาจจะรวมถึงผลลัพธ์ที่ส่งมอบจากบริการ คำปรึกษา และคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับรหัสที่คุณหรือ Microsoftเป็นเจ้าของ หรือการจัดหาบริการสนับสนุนอื่น ๆ ให้โดยตรง
- เมื่อให้บริการตอบสนอง Microsoft ไม่ได้มอบรหัสใด ๆ ให้ทุกประเภท นอกเหนือจากรหัสตัวอย่าง
- ลูกค้าต้องรับผิดชอบในทุกด้านและยอมรับความเสี่ยงทั้งปวงที่เกิดขึ้นจากการใช้งานและการดูแลรักษารหัสใด ๆ ที่ได้รับมาจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสนับสนุน
- อาจมีความต้องการขั้นต่ำของแพลตฟอร์มสำหรับบริการที่ทำการสั่งซื้อ
- บริการอาจไม่สามารถทำการส่งมอบให้กับลูกค้าของคุณได้
- หากคุณมีแพคเกจพื้นฐานสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงหรือการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูงและการเข้ารับการตรวจเยี่ยมที่ทำการตกลงร่วมกันและไม่ได้รับการชำระเงินล่วงหน้า
  เราจะทำการเรียกเก็บเงินค่าเดินทางและค่าครองชีพตามความเหมาะสม
- GitHub, Inc. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ Microsoft Corporation จะทำหน้าที่ให้บริการ GitHub Support Services ที่คุณซื้อ แม้ว่าจะมีส่วนที่ตรงข้ามกับในใบสั่งงานของคุณ
  ให้นำคำแถลงเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวสำหรับบริการ GitHub ซึ่งอยู่ที่ https://aka.ms/github_privacy และเอกสารแนบท้ายสำหรับการคุ้มครองข้อมูลของบริการ GitHub

เอกสารประกอบทางด้านการรักษาความปลอดภัยซึ่งอยู่ที่
https://aka.ms/github_dpaมาใช้กับการจัดหาบริการ GitHub Support Services ของคุณ

- ข้อกำหนดเบื้องต้นและสมมติฐานเพิ่มเติมอาจถูกกำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.6 ความรับผิดชอบของคุณ

การเพิ่มประสิทธิภาพประโยชน์ของบริการ Microsoft Unified Support ของคุณ
จะขึ้นอยู่กับการปฏิบัติตามหน้าที่ของคุณดังต่อไปนี้ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง
การไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบดังต่อไปนี้อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ:

- คุณจะแต่งตั้งผู้ดูแลระบบบริการสนับสนุนที่มีชื่อซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณในการส่งคำขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา
- ขึ้นอยู่กับแพคเกจพื้นฐานของคุณตามที่ระบุไว้ด้านล่างนี้
  คุณสามารถกำหนดรายชื่อการสนับสนุนแบบมีเงื่อนไขที่ชื่อซึ่งอาจสร้างคำขอการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์สนับสนุนของ Microsoft หรือทางโทรศัพท์
  ผู้ดูแลระบบคลาวด์สำหรับบริการระบบคลาวด์ของคุณอาจส่งคำขอการสนับสนุนระบบคลาวด์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
  - การสนับสนุนหลัก - ได้สูงสุดถึงสิบ (10) ชื่อผู้ติดต่อ
  - การสนับสนุนขั้นสูง - ได้สูงสุดถึงห้าสิบ (50) ชื่อผู้ติดต่อ คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับชื่อผู้ติดต่อเพิ่มเติม โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าสำหรับรายละเอียด
  - การสนับสนุนการปฏิบัติการ - มีชื่อผู้ติดต่อให้ตามที่จำเป็น
- สำหรับการร้องขอการสนับสนุนบริการแบบออนไลน์สำหรับบริการบนคลาวด์ของคุณ ต้อง
  ผู้ดูแลระบบคลาวด์ต้องยื่นคำร้องขอการสนับสนุนผ่านพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี
- เมื่อมีการส่งคำร้องขอการบริการ
  ผู้ติดต่อสนับสนุนเชิงรับของคุณควรมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาที่คุณกำลังเผชิญและความสามารถในการจำลองปัญหาเพื่อช่วยเหลือ Microsoft ในการวินิจฉัยและวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าว
  ผู้ติดต่อเหล่านี้ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุนของ Microsoft และสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในระบบและช่วยสนับสนุน Microsoft ในการวิเคราะห์และจัดการคำร้องขอรับบริการ
- เมื่อยื่นคำร้องขอบริการ
  บุคคลติดต่อเพื่อการสนับสนุนเรียกใช้ใหม่ของคุณอาจจะต้องทำการพิจารณาปัญหาและกิจกรรมการแก้ไขปัญหา ตามที่เราร้องขอ สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงการดำเนินงานติดตามเครือข่าย
  การตรวจจับข้อความแสดงข้อผิดพลาด การเก็บรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่า
  การเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าของผลิตภัณฑ์ การติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่หรือส่วนประกอบใหม่ ๆ หรือกระบวนการแก้ไขดัดแปลง
- คุณตกลงที่จะทำงานร่วมกับเราเพื่อวางแผนการใช้บริการตามบริการที่คุณสั่งซื้อ
- คุณยินยอมที่จะแจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใด ๆ
  ที่มีกับชื่อผู้ติดต่อที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- คุณต้องรับผิดชอบในการสำรองข้อมูลของคุณและฟื้นฟูการสูญหายหรือมีการแก้ไขข้อมูลอันเป็นผลมาจากความล้มเหลวระดับหายนะ
  คุณยังต้องรับผิดชอบต่อการปรับใช้กระบวนการอันจำเป็นสำหรับปกป้องความสมบูรณ์และความปลอดภัยของซอฟต์แวร์และข้อมูลของคุณ
- หากเป็นไปได้ คุณยินยอมจะตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เราอาจมอบให้เป็นระยะ ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ
- คุณต้องรับผิดชอบสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ
  ที่เกิดขึ้นโดยพนักงานหรือผู้รับเหมาช่วงของคุณ
- คุณอาจได้รับแจ้งจากแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการเพื่อทำหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่คุณสั่งซื้อ

- **เมื่อมีการใช้งานบริการคลาวด์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนนี้ คุณต้องสั่งซื้อหรือมีการสมัครรับข้อมูลหรือ data plan สำหรับบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง**

- **หากคุณมีแพคเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูง คุณตกลงที่จะยื่นคำขอบริการเชิงรุกและโซลูชันและบริการส่วนเพิ่มเติม พร้อมกับข้อมูลที่จำเป็นหรือข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันหมดอายุของใบสั่งงานที่เกี่ยวข้อง**

- **หากคุณมีแพคเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูง คุณตกลงที่จะอนุญาตให้ทีมส่งมอบการบริการของเราซึ่งจำเป็นต้องอยู่ทำงานนอกสถานที่ใช้โทรศัพท์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ตามสมควร และสามารถเข้าถึงระบบภายในและเครื่องมือวินิจฉัยของคุณได้ตามความเหมาะสม**

© 2023 Microsoft Corporation. สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามใช้หรือเผยแพร่เอกสารเหล่านี้โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Microsoft Corp.

Microsoft และ Windows เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporation ในประเทศสหรัฐอเมริกาและ / หรือประเทศอื่น ๆ
ชื่อของบริษัทและผลิตภัณฑ์ที่ได้ถูกกล่าวถึงในเอกสารนี้อาจเป็นเครื่องหมายการค้าของเจ้าของตามลำดับ