

Microsoft Enterprise Services

คำอธิบายเกี่ยวกับการบริการ
ให้การสนับสนุนและคำปรึกษา

กันยายน 2022

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
	การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ	22
2.4	การสนับสนุนในหลายประเทศ	22
	ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ	22
	วิธีการสั่งซื้อ	22
	ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ	23
2.5	ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม	24
2.6	ความรับผิดชอบของคุณ	26

1 เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้

รายละเอียดของบริการ Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการระดับมืออาชีพจาก Microsoft ที่พร้อมให้คุณเลือกซื้อได้

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

บริการบางอย่างที่ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้ไม่ได้ให้บริการทั่วโลก สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่สามารถซื้อได้ในพื้นที่ของคุณ กรุณาติดต่อตัวแทน Microsoft Services ของคุณ บริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

2 บริการสนับสนุน

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

- บริการเชิงรุกในการช่วยปรับปรุงความสมบูรณ์ของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินงานของคุณ
- การจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนและการดำเนินงาน
- จัดลำดับความสำคัญกับบริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเพื่อมอบการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับลดระยะเวลาในการหยุดทำงาน

2.1 วิธีการสั่งซื้อ

บริการสนับสนุนมีให้บริการในลักษณะของแพ็คเกจพื้นฐานที่กำหนดให้เป็นการสนับสนุนขั้นสูงและการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง หรือในลักษณะของบริการเพิ่มเติมหรือบริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นสำหรับการซื้อภายใต้ข้อตกลงแพ็คเกจพื้นฐานที่มีอยู่ที่ระบุไว้ใน Enterprise Services ใบสั่งงานที่ได้อธิบายไว้ด้านล่าง

รายการ	รายละเอียด
แพ็คเกจพื้นฐาน	การรวมกันของบริการเชิงรุก การโต้ตอบและการบริการจัดการการจัดส่งที่รองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft และ / หรือ Online Services ที่ใช้ภายในองค์กรของคุณ แพ็คเกจการบริการมีให้เลือกใช้ในรูปแบบขั้นสูง ("A") และแบบสมรรถนะสูง ("P") ตามที่ได้แสดงไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด แพ็คเกจพื้นฐานจะมีการบริการรวมอยู่ด้วย จะแสดงด้วยเครื่องหมาย "✓" ไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับบริการเชิงรุกแบบในตัวตามที่ถูกแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ เราจะร่วมมือกับคุณในการระบุบริการเหล่านี้ก่อนที่สัญญาจะเริ่มต้น หรือให้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนส่งมอบบริการของคุณ
บริการเสริม	บริการสนับสนุนเพิ่มเติม รวมถึงบริการแบบเชิงรุก จะมีให้เลือกเพิ่มลงไปใแพ็คเกจพื้นฐานของคุณในระหว่างช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณ และจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด
บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น	บริการสนับสนุนซึ่งครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือระบบสารสนเทศของลูกค้าแบบเฉพาะ จะมีให้เลือกเพิ่มเข้าไปในแพ็คเกจพื้นฐานในการสนับสนุนของคุณในช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณและจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด
การสนับสนุนในหลายประเทศ	การสนับสนุนในหลายประเทศจะให้การสนับสนุนจากหลายสถานที่ ตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงานของคุณ (หรือกลุ่มใบสั่งงาน)

2.2 รายละเอียดของบริการ

รายการที่นำมารวมกันเพื่อสร้างแพ็คเกจบริการสนับสนุนของคุณจะถูกอธิบายไว้ในส่วนนี้ นอกจากนี้ รายการที่ถูกระบุไว้เป็นบริการที่อาจได้รับการเพิ่มเข้าไปยังแพ็คเกจพื้นฐานของคุณหรือเพิ่มเข้าไปในเงื่อนไขของข้อตกลง

บริการเชิงรุก

บริการเชิงรุกจะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและจะทำการกำหนดเวลาเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และส่งมอบในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order บริการเชิงรุกต่อไปนี้มีให้เลือกตามที่เราได้ด้านล่างหรือแสดงรายละเอียดไว้ในใบสั่งงานของคุณ การจัดส่งในสถานที่อาจจะไม่ได้มีสำหรับทุกบริการและสำหรับทุกภูมิภาค เว้นแต่จะเป็นการจำหน่ายอย่างชัดเจนในลักษณะของบริการในสถานที่ การจัดส่งจะดำเนินการจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรและจะมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม

บริการวางแผน

ประเภทของบริการวางแผน	แพ็คเกจ	
	A	P
หลักฐานของแนวคิด	+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

หลักฐานของแนวคิด:

ข้อตกลงในการแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบ เอกสารและการออกแบบ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่อยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ

บริการด้านการดำเนินงาน

ประเภทของบริการด้านการนำไปใช้งาน	แพ็คเกจ	
	A	P
บริการ Onboarding	+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

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

บริการด้านการบำรุงรักษา

ประเภทของบริการด้านการดูแลรักษา	แพ็คเกจ	
	A	P
การประเมินตามความต้องการ	✓	✓
โปรแกรมการประเมิน	+	+
การประเมินแบบออฟไลน์	+	+
การตรวจสอบเชิงรุก	+	+

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

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

การประเมินตามความต้องการ การเข้าถึงแพลตฟอร์มการประเมินออนไลน์แบบบริการตนเองโดยอัตโนมัติ ซึ่งใช้การวิเคราะห์บันทึกเพื่อทำการวิเคราะห์และประเมินการใช้งานเทคโนโลยีของ Microsoft ของคุณ การประเมินตามความต้องการจะครอบคลุมเทคโนโลยีที่จำกัด การใช้บริการการประเมินนี้จำเป็นต้องมีบริการ Azure ที่ใช้งานอยู่พร้อมกับขีดจำกัดของข้อมูลที่เพียงพอ เพื่อให้สามารถใช้บริการ การประเมินตามความต้องการได้ Microsoft จะให้บริการช่วยเหลือเพื่อช่วยในการติดตั้งบริการเริ่มต้น ในการทำงานร่วมกันกับการประเมินตามความต้องการ และสำหรับค่าบริการเสริม แหล่งข้อมูลของ Microsoft ในสถานที่ (ไม่เกินสองวัน) หรือแหล่งข้อมูลระยะไกลของ Microsoft (ไม่เกินหนึ่งวัน) พร้อมให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญกับคำแนะนำในการฟื้นฟูตามข้อตกลง บริการของคุณ การประเมินนอกสถานที่อาจจะไม่มีให้บริการในทุกพื้นที่

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

การประเมินแบบออฟไลน์: การประเมินอัตโนมัติของการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft กับข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากทางไกลหรือโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในพื้นที่ของคุณ ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมจะถูกวิเคราะห์โดย Microsoft โดยการใช้เครื่องมือในสถานที่ และเราจะมอบรายงานการค้นพบและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเรา

การตรวจสอบเชิงรุก: การจัดส่งเครื่องมือตรวจสอบการดำเนินงานทางเทคนิคและคำแนะนำสำหรับการปรับแต่งกระบวนการจัดการเหตุการณ์ในเซิร์ฟเวอร์ของคุณ บริการนี้ช่วยคุณสร้างเมตริกซ์เหตุการณ์ ดำเนินการทบทวนเหตุการณ์ที่สำคัญและสร้างการออกแบบสำหรับทีมวิศวกรรมอย่างยั่งยืน

โปรแกรมการปฏิบัติงานเชิงรุก (POP): การทบทวนกับพนักงานของคุณเกี่ยวกับการวางแผน การออกแบบ การปรับใช้งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานของคุณกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft การทบทวนนี้สามารถทำได้นอกสถานที่หรือจากทางไกลโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft

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

บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

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

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

บริการการยอมรับ (Adoption Services):

บริการด้านการสนับสนุนการยอมรับ นำเสนอชุดของการบริการที่ช่วยประเมินความสามารถขององค์กรในการแก้ไข ตรวจสอบและเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกับการซื้อเทคโนโลยีของ Microsoft สิ่งนี้รวมถึงความช่วยเหลือในการพัฒนาและการดำเนินงานของกลยุทธ์การปรับใช้งานของคุณเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ ลูกจ้างสามารถเข้าถึงทรัพยากรด้วยความชำนาญ ความรู้ และแบบแผนการปฏิบัติที่แนะนำของ Microsoft เพื่อเป็นตัวช่วยสำหรับโปรแกรมการปรับใช้งานของตนเอง

บริการที่มุ่งเน้นในการพัฒนา: บริการสำหรับสนับสนุนการสร้างบุคลากร การปรับใช้งาน และแอปพลิเคชันการสนับสนุนของคุณโดยเทคโนโลยี Microsoft

ข้อมูลเชิงลึกการบริการสำหรับนักพัฒนา: การประเมินแนวทางปฏิบัติ ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน ประจำปีของคุณ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าด้วยแนวทางปฏิบัติที่แนะนำสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชัน และโซลูชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านการพัฒนา:

ให้ความช่วยเหลือในการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชันที่จะผสมรวมเทคโนโลยีของ Microsoft เข้ากับแพลตฟอร์ม Microsoft ซึ่งเชี่ยวชาญในเครื่องมือและเทคโนโลยีด้านการพัฒนาของ Microsoft และทำการขายเป็นจำนวนชั่วโมงที่แสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ: ชุดของการบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วย ให้คุณสามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิหลังของคุณ

โดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรม ความยืดหยุ่น คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อาจถูกส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุม นอกสถานที่หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบ การจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการบนพื้นฐานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์ บริการการจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยใช้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ

บริการด้านความปลอดภัย: กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft

ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์ ความคล่องตัว การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย

บริการด้านความปลอดภัยช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้ บริการด้านความปลอดภัยอาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ

บริการด้านการศึกษา

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

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

การเรียนรู้ตามต้องการ: การเข้าถึงคอลเล็กชันเครื่องมือการฝึกอบรมออนไลน์และห้องปฏิบัติการออนไลน์จากแพลตฟอร์มของเวิร์กช็อปไลบรารีแบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นโดย Microsoft

Webcasts: การเข้าถึงเซสชันการศึกษาที่จัดเตรียมโดย Microsoft ซึ่งมีหัวข้อการสนับสนุนและเทคโนโลยีของ Microsoft ให้เลือกมากมาย ซึ่งทำการจัดส่งผ่านระบบออนไลน์

การโต้ตอบในห้องเรียน: บริการปฏิสัมพันธ์ระยะสั้น ซึ่งโดยปกติจะเป็นการประชุมแบบวันเดียว ครอบคลุมหัวข้อผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการบรรยายและการสาธิตโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในแบบการสอนด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์

การประชุมเชิงปฏิบัติการ: การประชุมฝึกอบรมทางเทคนิคในระดับสูง สามารถเข้าถึงได้ผ่านตัวเลือกอันหลากหลายของการสนับสนุนและหัวข้อด้านเทคโนโลยีของ Microsoft ที่ถูกส่งมอบผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์ เวิร์กช็อปสามารถถูกซื้อได้ตามจำนวนที่หนึ่งหรือการจัดส่งโดยเฉพาะผ่านองค์กรของคุณตามที่ไต่ระดับในใบสั่งงานของคุณ ไม่นับรวมให้ทำการบันทึกใด ๆ ในเวิร์กช็อปโดยไม่มีใบอนุญาตจาก Microsoft อย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร

บริการเชิงรุกเพิ่มเติม

ประเภทของบริการเชิงรุกเพิ่มเติม	แพ็คเกจ	
	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 ซึ่งจะช่วยให้คุณบรรลุผลทางเทคนิคหรือทางธุรกิจได้ตามเป้าหมายเพื่อจัดการความเสี่ยงในการปรับใช้ เพิ่มความพร้อมในการใช้งาน หรือเพิ่มประสิทธิภาพของโซลูชัน โดยใช้แนวทางเชิงโปรแกรม ทรัพยากรของ Microsoft จะกำหนดชุดกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับการมีส่วนร่วม ซึ่งอาจรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการวิเคราะห์ช่องว่างและสัดส่วน การนำร่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ การถ่ายทอดความรู้ การตรวจสอบการออกแบบ และแผนการนำไปใช้

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

Proactive อื่น ๆ	แพคเกจ	
	A	P
Proactive Credits	+	+

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

บริการเชิงรับ

บริการเชิงรับช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและโดยปกติแล้วจะเป็นการบริโภคตามความต้องการ บริการเชิงรับต่อไปนี้จะถูกรวมเข้าไว้ตามความจำเป็นสำหรับการรองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft products และบริการออนไลน์ในปัจจุบัน เว้นเสียแต่ว่ามีภาระผูกพันในใบสั่งงานของคุณ การสนับสนุนเชิงรับทั้งหมดจะได้รับการส่งมอบจากทางไกล

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

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา: การสนับสนุนทางโทรศัพท์ในระยะเวลาสั้น ๆ (จำกัดไว้ที่หกชั่วโมงหรือน้อยกว่า) และปัญหาที่ไม่คาดคิดสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านไอที การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาอาจรวมถึงข้อเสนอแนะ คำแนะนำและการถ่ายทอดความรู้เพื่อช่วยให้คุณทำการปรับใช้และใช้เทคโนโลยีของ Microsoft ในรูปแบบที่หลีกเลี่ยงปัญหาด้านการสนับสนุนทั่วไป และสามารถลดโอกาสการหยุดทำงานของระบบ การพัฒนาสถาปัตยกรรม โซลูชันและสถานการณ์ที่มีการปรับแต่งอยู่นอกขอบเขตของบริการให้คำปรึกษาเหล่านี้

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

ค่าจำกัดความของความรุนแรง และระยะเวลาในการตอบสนองเบื้องต้นของ Microsoft มีรายละเอียดในตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านล่าง คำว่า 'การติดต่อกลับครั้งแรก' หมายถึงการติดต่อในครั้งแรกที่ไม่ใช่ผ่านระบบอัตโนมัติ ผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล

เราอาจทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ด้านเทคโนโลยีของบุคคลภายนอกเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกันของผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ขายหลายรายตามคำขอของคุณ แต่คุณมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบบุคคลภายนอกในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

ความรุนแรงของเหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดระดับการตอบสนองภายใน Microsoft ระยะเวลาในการตอบสนองโดยประมาณและความรับผิดชอบของคุณ คุณต้องรับผิดชอบในการสรุปผลกระทบทางธุรกิจต่อองค์กรของคุณและ Microsoft

จะกำหนดระดับความรุนแรงที่เหมาะสมในการปรึกษาหารือกับเรา หากผลกระทบทางธุรกิจเป็นที่ต้องการ คุณสามารถขอให้เปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงในระหว่างช่วงเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนขั้นสูง

การสนับสนุนขั้นสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง แต่งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในสี่ชั่วโมง 	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ¹ ความพยายามในช่วงเวลาทำการ¹ เท่านั้น ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงเมื่อมีการขอใช้² 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูลการติดต่อที่ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับเจ้าของกรณี ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง²
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต	<ul style="list-style-type: none"> การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในหนึ่งชั่วโมง 	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อกลับครั้งแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤต 1 ชั่วโมงหลังจากนั้น ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง² 	<ul style="list-style-type: none"> จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง² เข้าถึงและติดต่อกลับจากผู้ดูแลควบคุมการเปลี่ยนแปลงภายในสี่ชั่วโมงของเวลาทำการ

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

² เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญห

การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง

การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง แต่งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก 	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ¹ ความพยายามในช่วงเวลาทำการ¹ เท่านั้น 	<ul style="list-style-type: none"> หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง²

การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
	<ul style="list-style-type: none"> จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในสี่ชั่วโมง 	<ul style="list-style-type: none"> ตามที่ขอไว้ ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง² 	
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต	<ul style="list-style-type: none"> การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 30 นาที 	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อกลับครั้งแรกใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤตใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง² การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์³ แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่เป็น 	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เราร้องขอ จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง² การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

¹ ช่วงเวลาทำการโดยทั่วไปจะหมายถึงตั้งแต่เวลา 09:00 น. ถึง 17:30 น. ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่น โดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์ ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

² เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหานั้น

³ ไม่มีให้บริการในพื้นที่ที่ได้รับสนับสนุนทั้งหมดหรือสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft ทั้งหมด

การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง: การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองจะกำกับดูแลเหตุการณ์การสนับสนุนเพื่อให้เกิดความละเอียดที่ทันเวลาและการให้การสนับสนุนอย่างมีคุณภาพ การจัดการการส่งมอบบริการจะถูกใช้สำหรับการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองของทุกคำร้องขอเพื่อการสนับสนุน ด้านล่างนี้คือบริการสำหรับการสนับสนุนแพคเกจพื้นฐานที่สอดคล้องกัน:

ตามตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ข้างต้น สำหรับมาตรฐานของเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจบริการนี้จะมีให้ตามค่าของลูกค่าไปยังแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการแบบรวม ซึ่งจะสามารถให้เพิ่มการอัปเดตตามที่ขอในช่วงเวลาทำการ สำหรับเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจที่สำคัญจะมีการเริ่มขั้นตอนการยกระดับที่เพิ่มขึ้นและดำเนินการโดยอัตโนมัติสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง หลังจากนั้น จะมีการกำหนดทรัพยากรของ Microsoft ให้จัดการกับปัญหา และรับผิดชอบในการตรวจสอบความคืบหน้าทางเทคนิคโดยให้ข้อมูลอัปเดตสถานะและแผนการดำเนินงานแก่คุณ

สำหรับความครอบคลุมนอกช่วงเวลาทำการ คุณอาจจะซื้อชั่วโมงการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองเพิ่มเติมได้

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

การเพิ่มการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง

คุณสามารถเลือกซื้อชั่วโมงเพิ่มเติมเพื่อให้การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองได้ ทรัพยากรเหล่านี้จะดำเนินการจากทางไกลและส่งมอบบริการในระหว่างเวลาทำการในเขตเวลาที่ตกลงกันไว้เป็นลายลักษณ์อักษร บริการนี้จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมีบริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

การจัดการส่งมอบบริการ

การจัดการการจัดส่งบริการ (SDM) จะรวมอยู่ในบริการสนับสนุนของคุณ เว้นแต่มีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี่หรือในใบสั่งซื้อของคุณ และจะทำการพิจารณาจากบริการสนับสนุนของแพ็คเกจพื้นฐานที่คุณซื้อ การจัดการการจัดส่งบริการเพิ่มเติมจะถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือ ทำการปรับปรุงบริการและโซลูชัน

การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง: บริการ SDM จะดำเนินการผ่านทางดิจิทัลและโดยผู้จัดการบัญชีสำหรับลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย แหล่งข้อมูลที่ใช้ชื่อดังกล่าวนี้อาจจะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ

รายละเอียดขอบเขตของการจัดการการจัดส่งบริการ

บริการ SDM ต่อไปนี้ถูกจัดไว้ตามที่กำหนดอยู่ในแพ็คเกจพื้นฐานที่ทำการสั่งซื้อ:

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

ประเภทของการจัดการการจัดส่งบริการ	แพ็คเกจ	
	A	P
การจัดการการจัดส่งบริการนอกสถานที่	+	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า: คำแนะนำและข้อมูลที่มอบให้แก่ผู้ที่คุณกำหนดให้เป็นผู้ดูแลระบบของบริการสนับสนุนเกี่ยวกับวิธีการจัดการการใช้ประโยชน์จากบริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณ และเตรียมพร้อมคุณสำหรับการใช้บริการสนับสนุนรวมศูนย์แบบดิจิทัลและแบบเรียกใช้ใหม่

คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft: ข้อมูลที่แบ่งปันให้คุณทราบเกี่ยวกับคุณลักษณะและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการสำคัญที่กำลังจะมีจำหน่าย รวมถึงกระดานข่าวด้านความปลอดภัยสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft

การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม: กิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อวางแผน นำเสนอ และจัดการบริการของโปรแกรมสนับสนุนของคุณ สำหรับทั้งองค์กรของคุณเพื่อช่วยให้คุณได้ตระหนักถึงคุณค่าที่สูงมากขึ้นจากการลงทุนของคุณในเทคโนโลยีและบริการของ Microsoft

การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง: Microsoft อาจแนะนำบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่สำคัญ เพื่อใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการสนับสนุนตามแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ รวมถึงบริการเพิ่มเติมที่คุณอาจซื้อ

การอบรมให้ความรู้พนักงานใหม่เพื่อการสนับสนุนแบบรวมศูนย์: กิจกรรมเพื่อสนับสนุนการเริ่มใช้เพื่อสนับสนุนแบบรวมศูนย์ รวมถึงการแนะนำและการส่งเสริมความสามารถที่บริการตนเองในพอร์ทัลสนับสนุนออนไลน์ โดยมีเป้าหมายที่ต้องการตรวจสอบให้แน่ใจว่าจะมีการใช้บริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณได้ในเวลาที่เหมาะสม

โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์: การวางแผนและการส่งมอบบริการที่รวมอยู่ด้วยเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์เฉพาะด้านในระบบคลาวด์ เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติใช้ การปรับใช้ และคุณค่าที่ตระหนักได้ของเทคโนโลยีคลาวด์ของ Microsoft รวดเร็วยิ่งขึ้น

การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร: ชุดกิจกรรมที่ใช้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทีมสนับสนุนของ Microsoft จะทำงานสอดคล้องกับสิ่งสำคัญเชิงกลยุทธ์ขององค์กรของคุณ และได้ข้อเกี่ยวกับผู้ตัดสินใจ ทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่สำคัญ

Add-on ของการจัดการการจัดส่งบริการ คุณอาจเลือกที่จะสั่งซื้อแหล่งข้อมูล SDM ที่กำหนดเองเพิ่มเติมเพื่อให้บริการการจัดการการส่งมอบบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งไม่ได้รับรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนในเอกสารนี้ แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้อาจจะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือนิสถานที่ของคุณ บริการนี้อาจขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

การจัดการการจัดส่งบริการในสถานที่ คุณสามารถร้องขอให้ผู้จัดการความสำเร็จของลูกค้ามาที่สถานประกอบการได้ แต่อาจถูกเรียกเก็บค่าบริการเสริมต่อการเข้าพบแต่ละรอบ บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft หากเป็นการจัดส่งในสถานที่ จะมีข้อจำกัดด้านสิ่งบังคับใช้

2.3 บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น

นอกเหนือจากบริการที่ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานหรือเป็นบริการเสริมแล้ว คุณสามารถซื้อบริการเสริมและโซลูชันที่เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นมีให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมและจะถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

บริการ	แพคเกจ	
	A	P
วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด	+	+
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	+	+
Azure Event Management	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา	+ ¹	+ ¹
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 ในปัจจุบันและตามที่ได้อ้างอิงไว้ในใบสั่งงานของคุณ

- เพิ่มทักษะด้านเทคนิคและการปฏิบัติงานของบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคุณ
- พัฒนาและปรับใช้กลยุทธ์เพื่อช่วยป้องกันเหตุการณ์ในอนาคตและเพิ่มความพร้อมในระบบของเทคโนโลยี Microsoft อันครอบคลุมของคุณ
- ช่วยในการระดมสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และเพื่อให้คำแนะนำในการป้องกันไม่ให้เกิดการหยุดชะงักขึ้นอีกในเทคโนโลยีที่ถูกกำหนดไว้ของ Microsoft

ไม่ว่าจะทำการสั่งซื้อ EDE แบบใดก็ตาม ทรัพยากรจะได้รับการจัดสรร จัดลำดับความสำคัญและทำการกำหนดบนพื้นฐานของข้อตกลงของสองฝ่ายในระหว่างการประชุมแรกเริ่มและจัดทำเป็นเอกสารไว้ให้โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนการส่งมอบบริการของคุณ

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 จะถูกส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่ได้ออกและระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ

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 ของแพคเกจพื้นฐานที่คาดหวัง 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 ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรโปรดปรักษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของคุณสำหรับรายละเอียดความพร้อมให้บริการ

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

¹ เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหาก็ได้

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

และครอบคลุมระยะเวลาทั้งหมดของความต้องการที่คาดหวัง หากใช้เวลานานเกินกว่า 5 วันตามปฏิทิน

Azure Event Management จะเป็นไปตามความพร้อมของทรัพยากร โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีที่รับผิดชอบ

ขอความสำเร็จของลูกค้าที่ดูแลคุณเพื่อขอทราบรายละเอียดความพร้อมให้บริการ

การสนับสนุนจะไม่ได้รับการส่งมอบ ยกเว้นในเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้า

และมีการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 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

ในส่วหนึ่งของกิจกรรมก่อนเหตุการณ์นั้น Microsoft จะต้อง:

- ประเมินและทำความเข้าใจกับโซลูชันของคุณ
- ระบุถึงปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร
- ดำเนินการทบทวนสมรรถนะและความยืดหยุ่นของแพลตฟอร์ม Azure

Microsoft จะส่งมอบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับผลการประเมิน รวมถึงการดำเนินการเพื่อบรรเทาความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร

สำหรับโซลูชันระบบคลาวด์ของ Azure ในระหว่างเหตุการณ์คำขอเกี่ยวกับบริการด้านเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ ควรได้รับการแจ้งผ่านพอร์ทัล Microsoft Azure รวมถึง AEM ในคำอธิบายกรณี

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</p>	<p>การติดต่อกลับทันทีภายใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น และการแจ้งเรื่องอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft²</p> <p>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์</p> <p>การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดลักษณะโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้ วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเหตุการณ์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p>
<p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p>	<p>การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดลักษณะโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้ วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเหตุการณ์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	

¹ Microsoft อาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหานี้

² บริการ UEM Problem Resolution Support จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น

Microsoft จะนำเสนอสรุปหลังเหตุการณ์สำหรับกรณีใด 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 (ในตัวอย่างนี้อาจจะมีการเปลี่ยนแปลง), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. เงื่อนไขผลิตภัณฑ์สำหรับโซลูชันตามรายการจะมีการเผยแพร่โดย Microsoft เป็นระยะ ๆ ที่ <http://microsoft.com/licensing/contracts> (หรือสถานที่สืบทอดที่ Microsoft ระบุ)

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

ข้อเสนอนี้จะปฏิบัติตามความพร้อมของทรัพยากร โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีที่รับผิดชอบความสำเร็จของลูกค้าของคุณเพื่อขอทราบรายละเอียดความพร้อมในการ การสนับสนุนจะไม่ได้รับการส่งมอบ ยกเว้นในเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าและมีการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 8 วันตามปฏิทิน ก่อนเริ่มเหตุการณ์

Microsoft จะประเมินโซลูชันของลูกค้าในระหว่างช่วงเวลาการประเมินก่อนเหตุการณ์ และสื่อสารถึงความเสี่ยงที่ระบุพบโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ในส่วนหนึ่งของกิจกรรมก่อนเหตุการณ์นั้น Microsoft จะต้อง:

- ประเมินและทำความเข้าใจกับโซลูชันของคุณตามที่กล่าวถึงข้างต้น
- ระบุถึงปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร
- ดำเนินการทบทวนสมรรถนะและความยืดหยุ่นของแพลตฟอร์ม Azure
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดของอุตสาหกรรมจากทรัพยากรการจัดส่งเชิงเทคนิคและการปฏิบัติที่กำหนด

Microsoft จะส่งมอบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับผลการประเมิน รวมถึงการดำเนินการที่แนะนำและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดของอุตสาหกรรม เพื่อบรรเทาความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ ช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร

หากเหตุการณ์ต้องใช้โซลูชันระบบคลาวด์ของ Azure ในระหว่างเหตุการณ์ ค่าขอเกี่ยวกับบริการด้านเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ ควรได้รับการแจ้งผ่านพอร์ทัล Microsoft Azure รวมถึง AEM ในคำอธิบายกรณี

หากเหตุการณ์ต้องใช้โซลูชันคลาวด์ D365 หรือ M365 ในระหว่างเหตุการณ์ ค่าขอเกี่ยวกับบริการด้านเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ของโซลูชันเหล่านี้ ควรได้รับการแจ้งผ่าน Solution Center รวมถึงการเลือกผลิตภัณฑ์ที่เกิดปัญหา และภายใต้แผนสนับสนุน "D365 Event" ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับ D365

สำหรับผลิตภัณฑ์ Azure:

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p>ความรุนแรงระดับ 1</p> <p>ระบบที่สำคัญของธุรกิจล่ม:</p> <p>ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</p> <p>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น และการแจ้งเรื่องอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft²</p> <p>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ชั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹</p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p>
<p>ความรุนแรงระดับ A</p> <p>ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก</p>	<p>การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้เกี่ยวกับ การกำหนดลักษณะโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้ วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเหตุการณ์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่เป็น</p>	

¹ Microsoft อาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหานี้

² บริการการสนับสนุนการแก้ปัญหา AEM จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น

สำหรับผลิตภัณฑ์อื่น ๆ การตอบสนองต่อเหตุการณ์จะเป็นไปตามปัจจัยดังนี้:

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา	การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ
ความรุนแรงระดับ 1 ระบบที่สำคัญของธุรกิจล้ม: ธุรกิจตกอยู่ในความเสี่ยง แอปพลิเคชันหรือโซลูชันสูญหายอย่างสิ้นเชิง จำเป็นต้องให้ความสนใจทันที	องค์กรประกอบ Azure ¹ - ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 15 นาทีหรือเร็วกว่า ผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ ทั้งหมด - ตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลาหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ชั้นวิกฤติ ² ทรัพยากรที่ไซต์ของคุณใน 24 ชั่วโมงหลังจากนั้น พร้อมกับข้อตกลงของลูกค้า ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ³ แจ้งเรื่องอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ถึงทีมผลิตภัณฑ์ แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น	แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ³ การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์
ความรุนแรงระดับ A ลดระดับระบบที่สำคัญของธุรกิจ: สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงอย่างมาก จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในหนึ่งชั่วโมง	การติดต่อกลับครั้งแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ชั้นวิกฤติ ² ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ²	จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ³ การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์

<p>ความรุนแรงระดับ B</p> <p>ผลกระทบทางธุรกิจระดับกลาง:</p> <p>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง</p> <p>แต่งงานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก</p> <p>จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในสองชั่วโมง⁶</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสองชั่วโมงหรือน้อยกว่า</p> <p>ความพยายามการแก้ไขปัญหภายในเวลาการทำงานเท่านั้น⁴</p>	<p>จัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ Microsoft</p> <p>เข้าถึงและติดต่อกลับจากผู้ดูแลความคมการเปลี่ยนแปลงภายในสี่ชั่วโมงของเวลาทำการ</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>
<p>ความรุนแรงระดับ C</p> <p>ผลกระทบทางธุรกิจระดับเล็กน้อย:</p>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือน้อยกว่า</p> <p>ความพยายามการแก้ไขปัญหภายในเวลาการทำงานเท่านั้น⁴</p>	<p>ให้ข้อมูลการติดต่อเกี่ยวกับเจ้าของกรณีอย่างถูกต้องแม่นยำ</p> <p>ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง</p> <p>ติดต่อผ่านโทรศัพท์หรือเว็บไซต์</p>
<p>ความรุนแรงและสถานการณ์ การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ</p>		

บริการโดยส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้กับข้อบกพร่องเล็กน้อยหรือไม่มีเลย

จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในสี่ชั่วโมง⁶

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

² ทรัพยากรของสถานการณ์วิกฤติจะช่วยขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาได้ทันที ผ่านการมีส่วนร่วมในกรณี การแจ้งเรื่อง การจัดหาทรัพยากร และการประสานความร่วมมือ

³ เราอาจต้องลดระดับความรุนแรงหากคุณไม่สามารถให้ข้อมูลหรือการตอบสนองอย่างเพียงพอที่จะให้เราสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาคิด

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

ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct:

ให้การสนับสนุนเสริมพิเศษสำหรับปริมาณงานที่เป็นงานหลักจากผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าใช้ Microsoft Office 365 ที่รวมถึงสิทธิพิเศษในการเข้าถึงทีมวิศวกร Office 365

บริการนี้จะพร้อมดำเนินการสำหรับผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าตามรายชื่อ ให้บริการโดยมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและได้รับการกำหนดไว้ในเอกสารประกอบที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา: ให้การสนับสนุนแบบเชิงรุกที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยระบบคลาวด์และความรู้ทางเทคนิคตลอดทั้งวงจรชีวิตในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับนักพัฒนาที่กำลังสร้าง นำไปใช้งานและรองรับแอปพลิเคชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาจะให้การสนับสนุนที่ครอบคลุมแก่ลูกค้าด้วยสถาปัตยกรรมระบบคลาวด์ การประเมินความเสี่ยง การแก้ปัญหา ALM/DevOps วงจรชีวิตของการพัฒนาด้านความปลอดภัย การตรวจทานรหัส

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

การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ

การสนับสนุนสำหรับภารกิจระดับวิกฤติ: เป็นการให้การสนับสนุนในระดับที่สูงขึ้นสำหรับชุดผลิตภัณฑ์ Microsoft และ Online Service ที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโซลูชันของภารกิจที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ การสนับสนุนภารกิจระดับวิกฤติจะให้โปรแกรมแบบกำหนดเองของบริการสนับสนุนโดยสามารถใช้งานได้ผ่านคาบการเสริมและได้กำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

บริการสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์:

ให้ความช่วยเหลือเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์

ภายใต้ทั้งสถานการณ์แบบเชิงรับและเชิงรุก (“บริการการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์”)

บริการเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงของการโจมตีทางไซเบอร์ที่ตกเป็นเป้าหมาย เพื่อให้มีความพร้อมมากขึ้นสำหรับสถานการณ์วิกฤติด้านการรักษาความปลอดภัย หรือตรวจสอบและลดความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยที่เกิดขึ้น

บริการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน และอาจถูกกำหนดไว้ในเอกสารประกอบที่อ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ

2.4 การสนับสนุนในหลายประเทศ

ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ

เมื่อใช้งานร่วมกับบริการ Microsoft Unified Enterprise Support

การสนับสนุนในหลายประเทศจะให้การสนับสนุนคุณจากหลายสถานที่ ตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงานของคุณ (หรือกลุ่มใบสั่งงาน) รายละเอียดโครงสร้างการสนับสนุนในหลายประเทศมีดังนี้:

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

วิธีการสั่งซื้อ

SCSD นี้จะอธิบายถึงบริการสนับสนุนในหลายประเทศที่มี บริการเฉพาะด้านและปริมาณที่เกี่ยวข้อง จะมีรายการระบุอยู่ในใบสั่งงานที่เกี่ยวข้องโดยตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุน หากเป็นไปได้

บริการที่อธิบายไว้ในนี้อาจได้รับการส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณซึ่งกำหนดไว้ใน Host ใบสั่งงานและอาจจะมีการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลัก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลง Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณโดยมีการดัดแปลงแก้ไขดังนี้:

- **บริการแพ็คเกจพื้นฐาน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอื่น บริการแพ็คเกจพื้นฐาน (บริการที่ระบุไว้ด้วย “✓”) จะพร้อมให้บริการแก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณ หรือตามการจัดสรรให้แก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักบน Host Work Order
- **บริการตอบสนอง:** บริการตอบสนองอาจจะได้รับจากส่งมอบจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่อื่นและที่รวมถึงผู้ให้บริการหลัก
- **การจัดการการส่งมอบบริการ (SDM):** ตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ SDM อาจจะมีการส่งมอบไปให้ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง ความพร้อมให้บริการของ SDM ที่รวมอยู่ในแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ จะได้รับการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลักและได้รับการจัดการโดยผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของผู้ให้บริการหลัก การส่งมอบ SDM จะจำกัดตามจำนวนชั่วโมงทำการข

องตำแหน่งที่ตั้งของผู้ให้บริการหลัก บริการ SDM อาจถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือบริการและโซลูชันเสริมพิเศษ

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

ความพร้อมให้บริการของบริการทางเลือก (บริการที่ระบุไว้ด้วย “+” ในตารางการสนับสนุนข้างต้น) มีดังนี้:

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

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ

นอกเหนือจากข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน เอกสารนี้และ ใบสั่งงานของคุณ การส่งมอบบริการของเราตามที่ระบุไว้ใน เอกสารนี้ จะเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสรุปดังนี้:

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

- **การรวบรวมการเรียกเก็บเงิน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอย่างอื่น จะมีการออกใบแจ้งหนี้ใบเดียวสำหรับจำนวนเงินที่ครบกำหนดชำระ โดยจะรวมถึงบริการทั้งหมดสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุน ในใบส่งงานของคุณ ภาษีจะเป็นไปตามการประเมินของผู้มีอำนาจลงนามของ Microsoft และตำแหน่งที่อยู่ของผู้ให้บริการหลักของคุณ ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อภาษีเพิ่มเติมใด ๆ ที่ต้องชำระ
- **ข้อยกเว้นสำหรับการรวบรวมการเรียกเก็บเงิน:** บริการที่ซื้อสำหรับการส่งมอบในสาธารณรัฐอินเดีย สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) สาธารณรัฐจีน (ฮ่องกง) สาธารณรัฐเกาหลี ญี่ปุ่น นิวซีแลนด์ มาเก๊า และออสเตรเลีย (ประเทศที่ยกเว้นทั้งหมด) ต้องมีใบส่งงานแยกต่างหากที่ระบุถึงบริการที่ต้องส่งมอบในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนดังกล่าว บริการจะได้รับการออกใบแจ้งหนี้ไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง และจะรวมถึงภาษีท้องถิ่นใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.5 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

บริการ Microsoft Unified Support services จะทำการจัดส่งตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานต่อไปนี้

- บริการตอบสนองของแพคเกจพื้นฐาน จะเป็นการให้บริการจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของจุดติดต่อเพื่อการสนับสนุนที่คุณกำหนดไว้ บริการทุกชนิดจะถูกส่งมอบผ่านทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของคุณตามที่ระบุไว้ในใบส่งงานของคุณ หรือหากในกรณีอื่น ๆ ต้องลงเป็นลายลักษณ์อักษร
- บริการตอบสนองของแพคเกจพื้นฐาน จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี บริการทั้งหมดจะจัดไว้ให้เป็นภาษาพูดของสถานที่ให้บริการของ Microsoft ที่ให้บริการหรือเป็นภาษาอังกฤษ เว้นแต่จะตัดกลงไว้เป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษร
- เราให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ที่มีจำหน่ายทั่วไปทุกวันที่คุณได้สั่งซื้อและระบุไว้ในข้อตกลงและการลงทะเบียนเพื่อขอใบอนุญาตที่ถูกลงไว้ และ/หรือ ID การบัญชีการเรียกเก็บเงินในภาคผนวก A ของใบส่งงานของคุณ และได้รับการกำหนดไว้ในเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ซึ่งเผยแพร่โดย Microsoft เป็นครั้งคราวที่ <http://microsoft.com/licensing/contracts> (หรือที่ไซต์ที่ได้รับช่วงต่อตามที่ Microsoft ระบุ) เว้นเสียแต่ว่าจะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในใบส่งงานเอกสารของคำอธิบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริการที่ปรึกษา หรือที่ได้รับการยกเว้นเป็นการเฉพาะในพอร์ทัลการสนับสนุนออนไลน์ของคุณที่ <http://serviceshub.microsoft.com>
- จะไม่มีการสนับสนุนให้กับผลิตภัณฑ์รุ่นวางจำหน่ายล่วงหน้าหรือเบต้า เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารแนบท้าย
- บริการทุกชนิด รวมถึงบริการเสริมใด ๆ ที่ถูกสั่งซื้อในฐานะส่วนหนึ่งในระยะเวลาของใบส่งงานการสนับสนุนจะถูกเรียกคืนหากไม่ได้ถูกใช้งานในช่วงระยะเวลาของการใช้งานใบส่งงาน
- การจัดตารางการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และเวิร์คช็อปอาจถูกยกเลิกหากระดับการลงทะเบียนขั้นต่ำไม่เป็นไปตามกำหนด
- เราสามารถเข้าถึงระบบของคุณผ่านการเชื่อมต่อทางไกลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาตามคำร้องขอของคุณได้ บุคลากรของเราจะเข้าถึงระบบที่ได้รับอนุญาตจากคุณเท่านั้น ในการใช้งานความช่วยเหลือผ่านการเชื่อมต่อทางไกล คุณต้องมอบการเข้าถึงอันเหมาะสมและอุปกรณ์อื่นจำเป็นให้กับเรา
- บริการบางประเภทอาจกำหนดให้เราทำการเก็บรักษา ประมวลผล และเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของคุณ เมื่อเราดำเนินการดังกล่าว เราใช้เทคโนโลยีที่ Microsoft ได้รับการรับรองและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการปกป้องข้อมูลของเรา หากคุณร้องขอให้เราใช้เทคโนโลยีที่ไม่ได้รับการรับรองจาก Microsoft คุณเข้าใจและยอมรับว่าคุณต้องรับผิดชอบต่อความสมบูรณ์และความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าของคุณแต่เพียงผู้เดียวและ Microsoft จะไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ผ่านการรับรองของ Microsoft
- หากคุณขอยกเลิกบริการที่ได้กำหนดเวลาก่อนหน้านี้ Microsoft อาจเลือกที่จะหักค่าธรรมเนียมการยกเลิกได้ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ของราคาค่าบริการ หากการยกเลิกหรือการกำหนดการนัดหมายใหม่ดังกล่าวได้ถูกดำเนินการโดยไม่มีแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 14 วันก่อนวันส่งมอบ

- เมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริม เราอาจกำหนดให้รวมการจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดส่ง
- หากคุณทำการสั่งซื้อบริการประเภทใดประเภทหนึ่งและต้องการแลกเปลี่ยนเป็นบริการประเภทอื่น คุณอาจใช้มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ (ถ้ามี) และทำการตกลงกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents (SA PRS Incidents หรือ "SAB") อาจได้รับการแปลงให้เป็นมูลค่าที่เท่ากัน (ดังที่ได้กำหนดไว้โดย Microsoft) และใช้บริการโดยมีค่าใช้จ่ายสำหรับการสนับสนุนแพ็คเกจพื้นฐาน ส่วนประกอบที่มีสิทธิ์ของบริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น แหล่งข้อมูลการจัดการการส่งมอบของคุณสามารถยืนยันมูลค่าและค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้ ถ้ามี หลังจากวันที่เริ่มต้นใช้งานการสนับสนุน 30 วัน เราอาจส่งการเรียกเก็บเงินแก่คุณสำหรับ มูลค่าที่เท่ากันของ SAB ที่ขาดไป ใดๆ ที่คุณตกลงในการแปลงใด ๆ ดังที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ สิทธิประโยชน์ของ Software Assurance จะเป็นไปตามเงื่อนไขของ DoS และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงภาคผนวก B ของเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits เช่น การเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ของการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่จะเริ่มในเดือนกุมภาพันธ์ 2023 ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกรณีที่มีสิทธิ์ในแพ็คเกจพื้นฐานหรือองค์ประกอบที่มีสิทธิ์ของ ข้อตกลงการสนับสนุน และที่อาจส่งผลในการปรับค่าเหตุการณ์ที่เทียบเท่า
- บริการเสริมบางประเภทอาจไม่มีให้บริการในประเทศของคุณ โปรดติดต่อเพื่อขอรายละเอียดกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- คุณยอมรับว่ารหัสที่ไม่ได้เป็นของ Microsoft ที่คุณมอบให้เราเข้าถึงได้เป็นรหัสที่คุณเป็นเจ้าของ
- บริการอาจรวมถึงผลลัพธ์ที่ส่งมอบจากบริการ ค่าปรึกษา และคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับรหัสที่คุณหรือ Microsoft เป็นเจ้าของ หรือการจัดหาบริการสนับสนุนอื่น ๆ ให้โดยตรง
- เมื่อให้บริการตอบสนอง Microsoft ไม่ได้มอบรหัสใด ๆ ให้ทุกประเภท นอกเหนือจากรหัสตัวอย่าง
- ลูกค้าต้องรับผิดชอบในทุกด้านและยอมรับความเสี่ยงทั้งปวงที่เกิดขึ้นจากการใช้งานและการดูแลรักษา รหัสใด ๆ ที่ได้รับมาจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสนับสนุน
- อาจมีความต้องการขั้นต่ำของแพลตฟอร์มสำหรับบริการที่ทำการสั่งซื้อ
- บริการอาจไม่สามารถทำการส่งมอบให้กับลูกค้าของคุณได้
- หากคุณมีแพ็คเกจพื้นฐานสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงหรือการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูงและการเข้ารับการตรวจเยี่ยมที่ทำการตกลงร่วมกันและไม่ได้รับการชำระเงินล่วงหน้า 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_dp มาใช้กับการจัดหาบริการ GitHub Support Services ของคุณ
- ข้อกำหนดเบื้องต้นและสมมติฐานเพิ่มเติมอาจถูกกำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.6 ความรับผิดชอบของคุณ

การเพิ่มประสิทธิภาพประโยชน์ของบริการ Microsoft Unified Support ของคุณ จะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการปฏิบัติตามหน้าที่ของคุณดังต่อไปนี้ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง การไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ:

- คุณจะแต่งตั้งผู้ดูแลระบบบริการสนับสนุนที่มีชื่อซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณในการส่งคำขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา
- ขึ้นอยู่กับแพ็คเกจพื้นฐานของคุณตามที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ คุณสามารถกำหนดรายชื่อการสนับสนุนแบบมีเงื่อนไขที่ชื่อซึ่งอาจสร้างคำขอการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์สนับสนุนของ Microsoft หรือทางโทรศัพท์ ผู้ดูแลระบบคลาวด์สำหรับบริการระบบคลาวด์ของคุณอาจส่งคำขอการสนับสนุนระบบคลาวด์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
 - การสนับสนุนหลัก - ใต้สูงสุดถึงสิบ (10) ชื่อผู้ติดต่อ
 - การสนับสนุนขั้นสูง - ใต้สูงสุดถึงห้าสิบ (50) ชื่อผู้ติดต่อ คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับชื่อผู้ติดต่อเพิ่มเติมโปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าสำหรับรายละเอียด
 - การสนับสนุนการปฏิบัติการ - มีชื่อผู้ติดต่อให้ตามที่จำเป็น
- สำหรับการร้องขอการสนับสนุนบริการแบบออนไลน์สำหรับบริการบนคลาวด์ของคุณ ต้องผู้ดูแลระบบคลาวด์ต้องยื่นคำร้องขอการสนับสนุนผ่านพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี
- เมื่อมีการส่งคำร้องขอการบริการ ผู้ติดต่อสนับสนุนเชิงรับของคุณควรมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาที่คุณกำลังเผชิญและความสามารถในการจำลองปัญหาเพื่อช่วยเหลือ Microsoft ในการวินิจฉัยและวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าวผู้ติดต่อเหล่านี้ควรมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุนของ Microsoft และสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาระบบและช่วยสนับสนุน Microsoft ในการวิเคราะห์และจัดการคำร้องขอรับบริการ
- เมื่อยื่นคำร้องขอบริการ บุคคลติดต่อเพื่อการสนับสนุนเรียกใช้ใหม่ของคุณอาจจะต้องทำการพิจารณาปัญหาและกิจกรรมการแก้ไขปัญหา ตามที่เราขอ สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึง การดำเนินงานติดตามเครือข่าย การตรวจจับข้อความแสดงข้อผิดพลาด การเก็บรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่า การเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าของผลิตภัณฑ์ การติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่หรือส่วนประกอบใหม่ ๆ หรือกระบวนการแก้ไขที่เปลี่ยนแปลง
- คุณตกลงที่จะทำงานร่วมกับเราเพื่อวางแผนการใช้บริการตามบริการที่คุณสั่งซื้อ
- คุณยินยอมที่จะแจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีกับชื่อผู้ติดต่อที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- คุณต้องรับผิดชอบในการสำรองข้อมูลของคุณและฟื้นฟูการสูญหายหรือมีการแก้ไขข้อมูลอันเป็นผลมาจากความล้มเหลวระดับหายณะ คุณยังต้องรับผิดชอบต่อการใช้กระบวนการอันจำเป็นสำหรับปกป้องความสมบูรณ์และความปลอดภัยของซอฟต์แวร์และข้อมูลของคุณ
- หากเป็นไปได้ คุณยินยอมจะตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เราอาจมอบให้เป็นระยะ ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ
- คุณต้องรับผิดชอบสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นโดยพนักงานหรือผู้รับเหมาช่วงของคุณ
- คุณอาจได้รับแจ้งจากแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการเพื่อทำหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่คุณสั่งซื้อ
- เมื่อมีการใช้งานบริการคลาวด์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนนี้ คุณต้องสั่งซื้อหรือมีการสมัครรับข้อมูลหรือ data plan สำหรับบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง
- หากคุณมีแพ็คเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูง คุณตกลงที่จะยื่นคำขอรับการเชิงรุกและโซลูชันและบริการส่วนเพิ่มเติม พร้อมกับข้อมูลที่จำเป็นหรือข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันหมดอายุของใบสั่งงานที่เกี่ยวข้อง

- หากคุณมีแพคเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูง คุณตกลงที่จะอนุญาตให้ทีมส่งมอบบริการของเราซึ่งจำเป็นต้องอยู่ทำงานนอกสถานที่ใช้โทรศัพท์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ตามสมควร และสามารถเข้าถึงระบบภายในและเครื่องมือวิจัยของคุณได้ตามความเหมาะสม

© 2022 Microsoft Corporation สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามใช้หรือเผยแพร่เอกสารเหล่านี้โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Microsoft Corp.

Microsoft และ Windows เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporation ในประเทศสหรัฐอเมริกาและ / หรือประเทศอื่น ๆ ชื่อของบริษัทและผลิตภัณฑ์ที่ได้ถูกกล่าวถึงในเอกสารนี้อาจเป็นเครื่องหมายการค้าของเจ้าของตามลำดับ