

Microsoft 企业服务

支持与咨询
服务说明

2021 年 7 月

目录

1	关于本文档.....	2
2	Microsoft 专业服务.....	3
2.1	计划服务.....	3
2.2	实施服务.....	3
2.3	维护服务.....	3
2.4	优化服务.....	3
2.5	培训服务.....	3
3	咨询服务.....	4
3.1	购买方法.....	4
3.2	自定义咨询服务.....	4
3.3	打包咨询服务.....	5
3.4	服务说明.....	5
3.4.1	计划服务.....	5
3.4.2	实施服务.....	6
3.4.3	优化服务.....	6
3.5	免责声明与限制.....	6
3.6	您的责任.....	7
4	支持服务.....	8
4.1	购买方法.....	8
4.2	服务说明.....	8
4.2.1	主动服务.....	8
4.2.2	响应式服务.....	12
4.2.3	服务交付管理.....	15
4.3	增强型服务和解决方案.....	16
4.3.1	指定支持工程.....	17
4.3.2	快速响应.....	18
4.3.3	开发人员支持.....	18
4.3.4	关键任务支持.....	19
4.4	附加条款和条件.....	19
4.5	您的责任.....	21

1 关于本文档

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

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

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

2 Microsoft 专业服务

Microsoft 专业服务可以帮您加快从技术投资中获得商业价值的速度。您可在技术生命周期的计划、实施、维护和优化阶段使用这些服务，并且这些服务可为您的内部部署、云以及混合 IT 基础架构提供数据、移动性和工作效率及计算解决方案。Microsoft 提供以下类别的主动服务：

2.1 计划服务

计划服务会对您当前的基础架构、数据、应用程序和安全环境进行评估和审查，从而根据您的期望的成果帮助计划修正措施、升级、迁移、部署或实施解决方案。

2.2 实施服务

实施服务会提供技术和项目管理专业知识，进而加快 Microsoft 技术解决方案的设计、部署、迁移、升级和实施。

2.3 维护服务

维护服务有助于防止您的 Microsoft 环境出现问题，并且通常安排在服务交付之前，以帮助确保资源可用性。

2.4 优化服务

优化服务旨在以最佳方式利用客户的技术投资。这些服务可能包括云服务远程管理、优化最终用户对 Microsoft 产品功能的采用，以及确保提供强大的安全性和身份识别服务。

2.5 培训服务

培训服务通过现场、在线或按需指示提供有助于提升您支持人员技术水平和操作技能的培训。

3 咨询服务

企业服务咨询服务（以下简称“咨询服务”）是基于项目的合约，它可以提供与解决方案计划、实施和采用相关的服务，这些服务可使客户加快从其 IT 投资中获得价值。这些合约涵盖基于 Microsoft 产品和服务的服务，这些服务涉及数字化战略、架构、计划、升级、迁移、部署、应用程序部署以及数据洞察解决方案。

3.1 购买方法

咨询服务可作为基于项目且限定范围的自定义合约或预先限定范围的打包服务提供，具体如下：

服务	定义
自定义咨询服务	具有特定于客户的服务范围、时间表和/或独有解决方案里程碑的自定义合约。
打包咨询服务	具有预先限定范围的、针对多种常见业务场景的可交付成果的合约。

关键：🔑表示您可能看到的、列在您工作订单上的项目。

3.2 自定义咨询服务

下面介绍的是可用的可自定义服务解决方案。企业服务工作订单 (ESWO) 或工作说明 (SOW) 中详细介绍了自定义咨询服务的范围。

应用程序和基础架构 - 对任何组织而言，云计算对于实现数字化转型都至关重要。

Microsoft 的现代应用程序服务可加快实现价值的速度，降低在现代化和集成应用程序以及利用云的过程中的风险，有助于在任何设备上通过多种渠道与客户交流。

借助 Cloud Productivity 解决方案，我们可帮助组织制定和实施计划并积累经验，以改进沟通与协作，加深客户关系，从而产生商业见解，使组织能够充分实现其 Office 365 投资的价值。

数据和人工智能 (AI) - 将数据转变为可带来竞争优势的 AI 的能力是推动当代企业获得收入的核心力量。Microsoft 的 Business Insights 解决方案通过全面监督促使开发人员和组织日益关注 AI，为适用于企业和 IT 组织的解决方案提供设计蓝图、实施方案和大力支持，从而使用包含 Azure Database Power BI、Office 和 SQL Server 的产品获得关于数据的见解。

业务应用程序 - 协助属于互联数据环境的业务应用程序，从而实现 AI 和商业智能，同时帮助实现关键业务职能的数字化，包括关系销售、人才和人员流程、业务运营以及客户服务。

Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement 跨越销售、服务和营销领域，可帮助客户通过将数字情报转变为订单来从业务关系中获取收益。针对该产品，Microsoft 提供了一系列咨询服务。面向 Microsoft Dynamics 365 Unified Operations 的咨询服务可帮助客户在全球范围内优化运营并制定实时的数据驱动型决策，从而实现更快的发展。

现代工作场所 - 在工作场所的转型过程中，Microsoft 致力于帮助您环境与您的工作节奏协调一致，同时使您公司中的每个专业人员都拥有提升工作效率所需的工具。

借助我们的设备和移动性咨询服务解决方案，企业和 IT 主管能够制定和实施企业范围内的移动性及设备管理策略，以促进并加深与员工和客户之间的关系。Datacenter 和云基础架构服务也整合了技术、人员和流程，可帮助 IT 人员将数据中心转型为满足其特定业务需求的战略业务资产。同时借助

安全性和身份识别服务，我们还提供策略和解决方案，帮助客户保护其 IT 基础架构、应用程序和数据并使之免受内部和外部威胁。

3.3 打包咨询服务

Microsoft 会根据其在 Microsoft 产品、技术和流程的计划、部署及实施方面的经验，提供适用于多种常见业务场景的咨询服务。以下服务按预先定义的工作范围提供，且具有固定的持续时间和关联价格。

3.4 服务说明

3.4.1 计划服务

✦ **架构服务**：对您的在线服务采用目标的评估，可提供指导、计划和修正措施。此评估有助于使您的团队和环境与在线服务架构最佳实践更加协调一致。

数字咨询服务计划：数字咨询服务结合了具备行业和业务专业知识的数字顾问服务以及 Microsoft 的经验和创新策略，可以帮助组织实现其数字化目标。数字顾问可以与客户合作推动变革计划，从而建立数字业务。

数字咨询服务可与兼职或全职顾问签订的约 200 小时、400 小时、800 小时和 1600 小时的合约服务包进行购买。Microsoft 服务交付团队中包括来自 Microsoft 服务和人才服务中心的资源，他们在提供服务的同时还提供专业领域知识、推荐的实践建议以及针对 Microsoft 技术的特定指导。

此外，以下数字咨询服务合约服务包也已发布：

✦ **数字咨询数字就绪服务包**：由数字顾问提供指导的合约，专注于业务设计与变更流程，可在客户业务模式不断演变的过程中推进数字化转型。

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

解决方案计划：用于帮助并指导您在内部部署、云和混合环境中为 Microsoft 技术部署制定实施计划的结构化合约。这些服务还可能包括对 Microsoft 技术的设计、安全性、IT 运营或变更管理进行评估，以帮助计划实施您的技术解决方案，最终实现您期望的结果。在服务结束时，您会收到一份报告，其中包含技术评估和解决方案实施计划。

✦ **开发人员工具部署计划服务 (DTDPS)**：旨在帮助组织计划有效的 Visual Studio 部署。这些合约可用于帮助制定针对 Visual Studio 采用的部署计划和战略。

✦ **针对公有云的 Azure 部署计划服务 (AZDPS)**：涉及培训、演示和部署计划的多日合约。这些合约可专注于激活 Azure 存储解决方案、将应用程序迁移至 Microsoft Azure 基础架构服务、实施企业移动性、实施 Microsoft Operations Management Suite，或者在 Microsoft Azure 虚拟机上实施开发和测试方案。

✦ **桌面部署计划服务 (DDPS)**：提供一系列着重于如何部署 Office 365、Office 或 Windows 的计划工具和预定义合约活动的部署计划服务。

✦ **Dynamics 部署计划服务 (DYDPS)**：用于实施或升级至 Microsoft Dynamics CRM（客户关系管理）、Dynamics CRM Online 或使用 Microsoft Dynamics AX 实施 ERP（企业资源计划）解决方案的计划服务。

✦ **Skype for Business 与 Exchange 部署计划服务 (S&EDPS)**：这些服务旨在帮助组织计划 Skype for Business 或 Exchange 的部署，并就 Microsoft Skype for Business 或 Microsoft Exchange 的体系结构和运行提供部署计划。

✦ **私有云管理和虚拟化部署计划服务 (PVDPS):** 这些服务旨在帮助计划有效的 Systems Center、Windows Server 和 Hyper-V 部署。这些合约提供一系列用于升级、迁移、加速管理和虚拟化部署以及实施统一的设备管理的计划服务。

✦ **SQL Server 部署计划服务 (SSDPS):** 多日合约提供着重于升级到 SQL Server、部署 SQL Server Business Intelligence 和迁移到 SQL Server 等活动的服务。

✦ **SharePoint 部署计划服务 (SDPS):** 这些服务专注于交付 SharePoint 和 SharePoint Online 部署计划合约，并且可能包括 Office 365 FastTrack 计划、项目和组合产品管理 (PPM) 解决方案计划以及 SharePoint 部署计划。

✦ **用户体验:** 旨在为一系列业务应用程序提供用户体验的服务，此外还提供有关情景故事板、动态图形、人种志研究、个人和情景分析、UX 策略和设计、视觉设计、UI 开发、可用性测试和可访问性等考虑因素的专业知识。

3.4.2 实施服务

✦ **项目管理:** 为确保成功交付而对项目、计划或合约进行管理和监督的服务。

✦ **解决方案架构:** 根据 Microsoft 技术的参考架构提供解决方案架构和设计的服务。

✦ **解决方案交付:** 提供技术实施的服务，其中包括根据 Microsoft 技术开发、配置、迁移、升级和部署解决方案，以及其与客户环境的集成。

3.4.3 优化服务

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

✦ **IT 服务管理:** 一套旨在帮助您使用现代服务管理方法升级旧有 IT 环境的服务，现代服务管理方法可以推动创新、提高灵活性、改善质量并降低运营成本。现代 IT 服务管理服务可通过远程或现场咨询会议或研讨会提供，在将应用程序或服务迁移至云时，它可以帮助确保您的监控、事件管理或服务支持流程得到优化，使您可以管理基于云的服务的各项动态。

✦ **安全服务:** Microsoft 安全解决方案组合包括四个关注领域：云安全与身份、移动性、增强信息保护和基础架构。安全服务可帮助客户了解如何保护和创新其 IT 基础架构、应用程序和数据，使之免受内部和外部的威胁。

3.5 免责声明与限制

我们的服务交付基于以下免责声明与限制：

- 数字咨询服务仅包含有关您部署和使用 Microsoft 技术的建议与指导。
- 产品许可不包含在咨询服务中，需单独购买。
- 数字咨询服务不包括产品部署、问题解决、中断修复支持、非 Microsoft 源代码审查，也不包括上述服务之外的技术或体系结构咨询。
- 对于任何非 Microsoft 源代码，我们的服务仅限于进行二进制数据分析，如进程转储或网络监控跟踪
- 如果双方均同意 Microsoft 架构师或服务交付团队资源进行现场访问，且未就此预先付费，则需要支付合理的差旅费用和生活费用。

- GitHub 咨询服务由 Microsoft Corporation 的全资子公司 GitHub 公司提供。无论您的工作订单中是否有相反的规定，GitHub 隐私声明 (https://aka.ms/github_privacy) 和 GitHub 数据保护附录及安全附件 (https://aka.ms/github_dpa) 将适用于您对 GitHub 咨询服务的采购。

3.6 您的责任

咨询合约的成功与否以及我们的义务履行情况取决于您在整个计划中的参与程度，包括但不限于以下方面：

- 您能否提供相关的代表、IT 员工和资源，包括硬件、软件、Internet 连接和办公室空间。
- 您能否根据服务交付团队的要求及时提供准确且完整的信息。
- 我们对您组织相关信息的访问权限。
- 您能否及时有效地履行规定的责任。
- 您的管理层能否及时完成决策和批准。
- 您的员工或承包商所发生的任何差旅费用或其他费用的支付。

4 支持服务

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

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

4.1 购买方法

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

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

关键：☞ 表示您可能看到的、列在您工作订单上的项目。

4.2 服务说明

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

4.2.1 主动服务

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

计划服务

计划服务类型	服务包		
	C	A	P
概念验证		+	+

+ - 可购买的附加服务。

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

实施服务

实施服务类型	服务包		
	C	A	P
加盟服务		+	+

+ - 可购买的附加服务。

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

维护服务

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

✓ - 包括在您的基础包中。

+ - 可购买的附加服务。

🔗 **按需评估：** 访问自助式在线自动评估平台，以使用日志分析来分析和评估您的 Microsoft 技术实施。按需评估仅对有限的技术进行评估。需要拥有足够流量上限的有效 Azure 服务，才能使用此按需评估服务。Microsoft 可能提供协助，以完成初始服务设置。结合使用按需评估，并另行收费，

现场 Microsoft 资源（最多两天）或远程 Microsoft 资源（最多一天）可帮助分析数据并根据您的服务协议对修复建议进行优先级排序。现场评估可能仅在部分地区提供。

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

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

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

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

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

优化服务

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

+ - 可购买的附加服务。

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

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

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

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

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

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

培训服务

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

✓ - 包括在您的基础包中。

+- 可购买的附加服务。

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

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

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

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

其他主动式服务

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

+- 可购买的附加服务。

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

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

其他主动式服务			
主动信用积分		+	+

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

4.2.2 响应式服务

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

响应式服务类型	服务包		
	C	A	P
咨询支持	✓	✓	✓
问题解决支持	✓	✓	✓
响应式支持管理	✓	✓	✓
扩展的修补程序支持		✓	✓
现场支持		+	+
根本原因分析		+	+
响应式支持管理附加服务		+	+
网络安全支持服务		+	+

✓ - 包括在基础包中。

⊕ - 可购买的附加服务。

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

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

严重程度定义和 Microsoft 预计的初始响应时间详见下面的事件响应表。

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

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

Core Support 事件响应

Core Support	严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
标准业务影响	<ul style="list-style-type: none"> 中度受损或服务降级，但工作尚可在受到影响的情况下正常继续 需要在八小时内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 在八小时或更短时间内（工作时间）内首次电话响应¹ 仅在工作时间¹采取措施 在收到请求的情况下，全天候 (24x7) 采取措施² 	<ul style="list-style-type: none"> 关于事件负责人的准确联系信息 在 24 小时内响应 如果收到全天候 (24x7) 采取措施的请求，您应分配适当的资源以全天候 (24x7) 持续采取措施²
严重业务影响	<ul style="list-style-type: none"> 核心业务流程缺失，工作无法正常继续 需要在一小时内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 一小时或更短时间内首次电话响应 全天候 (24x7) 持续采取措施² 	<ul style="list-style-type: none"> 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施²

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

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

Advanced Support 事件响应

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

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

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

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

Performance Support 事件响应

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

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

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

³ 并非在所有支持地点，也并非针对所有 Microsoft 技术提供。

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

Core Support: 对于标准和严重业务影响的严重程度事件，该服务按客户请求在工作时间向合并的服务交付资源提供。这些资源还可以在收到请求时提供有关上报的最新动态。

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

对于非营业时间的扩展涵盖范围，您可以购买额外的响应式支持管理小时数。

4.2.3 服务交付管理

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

Core Support: SDM 服务以数字方式提供，或由合并专家团队提供。

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

服务交付管理范围详细信息

以下 SDM 服务按照购买的基础包提供：

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

服务交付管理服务类型	服务包		
	C	A	P
现场服务交付管理		+	+

✓ - 包括在基础包中。

+ - 可购买的附加服务。

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

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

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

Core Support: Microsoft 可能向您推荐的服务，用于利用包括在您的基础包支持中的功能以及您的组织可能购买的有限附加服务。

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

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

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

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

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

☞ **现场服务交付管理：** 您可请求您的客户成功客户经理进行现场访问，每次访问可能需要额外收费。此服务受 Microsoft 资源可用性的限制。

4.3 增强型服务和解决方案

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

服务	服务包		
	C	A	P
指定支持工程		+	+

服务	服务包		
	C	A	P
快速响应		+	+
Developer Advanced		+ ¹	+ ¹
Developer Performance			+
关键任务支持		+	+

+ - 可购买的附加服务。

+¹ - 有最大购买数量限制的附加服务。

4.3.1 指定支持工程

指定支持工程 (DSE): DSE 服务可作为预定义服务购买，也可作为数个自定义小时数购买，可用于交付范围内的主动式服务。

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

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

DSE 服务的关注领域：

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

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

服务特定的前提条件和限制

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

4.3.2 快速响应

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

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

对您的 Azure 组件而言，下表中所列的问题解答支持的响应时间将取代任何预期的基础包支持响应时间。快速响应不涵盖 Azure 媒体服务、Azure Stack、Azure StorSimple、GitHub AE、Azure 通信服务或计费订阅管理。

快速响应购买须受资源可用性的限制。请咨询您的客户成功客户经理，了解可用性详情。

快速响应	严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
严重业务影响	<ul style="list-style-type: none"> 核心业务流程缺失，工作无法正常继续 需要在 15 分钟内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 15 分钟或更短时间内首次电话响应 全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 联系 Microsoft 经验丰富的专家² 在 Microsoft 内部快速上报给云服务运营团队 我们的高级管理人员通知，根据请求提供 	<ul style="list-style-type: none"> 按我们的请求，与您的高级管理人员进行适当沟通 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 快速访问和响应

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

² 快速响应问题解决支持服务仅使用英语提供。

4.3.3 开发人员支持

开发人员支持在应用程序开发生命周期内为在 Microsoft 平台上构建、部署和支持应用程序的客户开发人员提供基于云和技术知识的长期技术支持。

应用程序开发经理 (ADM) 充当主要联系人并主要针对开发和测试方法以及在使用 Microsoft 产品时遇到的开发问题提供战略性建议。ADM 会就客户的需求与 Microsoft 内部的多个资源联系。

根据您的支持协议，您可购买以下开发人员解决方案：

🔗 Developer Advanced

Developer Advanced 支持针对 Advanced Support 和 Performance Support 提供，可提供针对性的解决方案以满足特定的应用程序开发，包括应用程序现代化、物联网 (IoT) 评估、ALM/DevOps 解决方案，培训和测试。这是建议针对在开发生命周期中对于各种不同领域或主题需要专业化开发支持的客户提供的援助级别。

合约最少应包括 320 个 ADM（应用程序开发经理）小时。可依据特殊请求设定时长更短的自定义合约。Developer Advanced 支持最多能包含 800 个 ADM 小时。

🔗 Developer Performance

Developer Performance 支持针对 Performance Support 提供, 可在应用程序开发生命周期内提供全面支持, 为客户提供云架构、漏洞评估、ALM/DevOps 解决方案、安全开发生命周期、代码审查、性能监控、应用程序现代化、物联网 (IoT) 实施和管理、培训和测试等支持。这是建议针对在关键业务和复杂开发环境方面需要全面开发支持的客户提供的援助级别。

Developer Performance 支持合约最少应包括 800 个 ADM 小时。可依据特殊请求设定时长更短的自定义合约。

4.3.4 关键任务支持

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

4.4 附加条款和条件

Microsoft 统一支持服务基于以下前提条件和假设交付。

- 基础包响应式服务远程提供给指定支持联系人所在地。除非另有书面规定, 否则所有服务都将以远程方式提供给您在工作订单中所列的所在地。
- 基础包响应式服务以英文提供, 如果可用, 可能以您使用的语言提供。除非另有书面约定, 否则所有服务都将以提供服务的 Microsoft 服务所在地使用的语言或英语提供。
- 我们会为产品条款 (由 Microsoft 在 <http://microsoft.com/licensing/contracts> 或 Microsoft 指定的后续网站上不时发布) 中规定的已进行商业发行、市面有售且您已根据申报的许可登记表和协议和/或您的工作订单附录 A 中的计费帐户 ID 购买的所有版本的 Microsoft 软件和在线服务产品提供支持, 除非工作订单、本支持和咨询服务说明的附录中另有说明, 或在您的在线支持门户 (网址为 <http://serviceshub.microsoft.com>.) 上明确排除。
- 对于预发行和 beta 版产品, 除非随附的附录中另有说明, 否则我们不提供支持。
- 所有在适用工作订单有效期限内未予使用的服务 (包括作为支持工作订单的一部分及在支持工作订单有效期间购买的任何附加服务) 均将如期作废。
- 对服务的计划取决于资源的可用性, 如果未达到最低的注册级别, 则可能取消研讨会。
- 在接到您的服务请求后, 为了分析问题, 我们可能会通过远程连接来访问您的系统。我们的人员将仅访问您授权访问的系统。为利用远程连接协助, 您必须向我们提供适当的访问权限和必要的设备。
- 某些服务可能会要求我们存储、处理和访问您的客户数据。当我们这样做的时候, 我们使用经 Microsoft 批准的技术, 该技术符合我们的数据保护政策和流程。如果您要求我们使用未经 Microsoft 批准的技术, 则您理解并同意, 您自行负责对您的客户数据的完整性和安全性负责, 并且 Microsoft 对使用非 Microsoft 批准的技术不承担任何相关责任。
- 如果您要求撤消先前计划的服务, 而该撤消或重新计划的提前通知期离交付日期短于 14 天, 则 Microsoft 可能会选择扣除最高达服务费用 100% 的撤消费用。
- 在您购买附加服务时, 我们还可能要求您添加服务交付管理以促进交付。

- 如果您订购了一种服务但希望将其换成另一种服务，您可以申请将这些等值金额换成您的服务交付资源同意且您的基础包可以提供（如果可用）的其他服务。
- 软件保障权益全天候 (24x7) 问题解决支持事件（SA PRS 事件或“SAB”）可转化为等值金额（由 Microsoft 决定），并用于支付购买基础包支持、指定支持工程 (DSE) 中符合条件的组件和/或增强型服务和解决方案中的合格组件。若适用，您的交付管理资源会对相应的价值金额和费用进行确认。在支持生效日期 30 天后和/或多年支持年度周年纪念日，我们将根据工作订单中指定的内容，就您因该转换而承担的 SAB 亏损开具账单，账单的金额与亏损的价值相当。软件保障权益受本文所述条款和产品条款的约束，包括但不限于产品条款的附录 B。有关更多详细信息，请访问 www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits，例如从 2023 年 2 月开始对问题解决支持权益的更改，这些更改将影响基础包的资格，或您的支持协议的合格组件，并可能导致对等值事件金额的调整。
- 并非所有附加服务都在您所在国家/地区提供。请联系您的服务交付资源获取详细信息。
- 您同意，只有您为我们提供访问权限的非 Microsoft 代码才归您所有。
- 服务可能包括服务交付物、与您或 Microsoft 拥有的代码相关的建议和指导，或直接提供其他支持服务。
- 提供响应式服务时，除示例代码外，Microsoft 不提供任何形式的代码。
- 对履行支持服务时提供的任何代码，客户将承担实施和维护该等代码的所有责任和风险。
- 所购服务可能规定了平台最低要求。
- 服务可能无法向您的客户提供。
- 如果您拥有 Advanced Support 或 Performance Support 基础包且双方同意现场访问且未就此预先付费，我方将开具账单，向您收取合理的差旅费用和生活费用。
- GitHub 支持服务由 Microsoft Corporation 的全资子公司 GitHub 公司提供。无论您的工作订单中是否有相反的规定，GitHub 隐私声明 (https://aka.ms/github_privacy) 和 GitHub 数据保护附录及安全附件 (https://aka.ms/github_dpa) 将适用于您对 GitHub 支持服务的采购。
- **可接受的使用策略** - 客户不得（亦未获授权）：
 - 以法律、法规、政府令或法令所禁止的方式使用服务交付物；
 - 使用服务交付物侵犯他人权利；或
 - 在可能会导致死亡、严重人身伤害或严重的物理或环境损害的任何应用中或情况下使用服务交付物，除非按照下文“高风险使用”一节的规定进行使用。

高风险使用

- **警告：** 现代技术的使用方式不断得到创新，客户必须考虑其对这些技术的具体使用是否安全。服务交付物的设计或意图并非为了在出现服务中断、缺陷、错误或服务交付物的其他故障可能导致任何人员死亡或严重身体伤害或物理或环境损害的情况下使用服务交付物（统称为“高风险使用”）时对其提供支持。因此，客户必须设计和实施服务交付物，以便在服务交付物出现任何中断、缺陷、错误或其他故障的情况下，确保人员、财产和环境的安全不会降低到合理、适当和合法的水平以下，无论是在普通行业或特定行业。客户对服务交付物的高风险使用由其自行承担风险。对与服务交付物相关的高风险使用引起的任何索赔有关的所有损害、费用和律师费，客户同意为 Microsoft 辩护、向其提供赔偿并使其免受损害，包括基于严格责任或 Microsoft 按照客户的规格设计或向客户提供服务交付物时存在疏忽的任何索赔。上述赔偿义务是对客户协议中规定的任何辩护义务的补充，并且不受该等协议中包含的任何责任限制或排除条款的影响。

相关附录中可能会列出其他前提条件和假设。

4.5 您的责任

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

- 您应指派一名指定支持服务管理人员负责领导您的团队，并管理您的所有支持活动以及用于向我们提交支持事件请求的内部流程。
- 根据您的下列基础包，您可以指派指定的响应式支持联系人，他们负责通过 Microsoft 支持网站或电话方式创建支持请求。您的云服务的云管理员也可以通过相应的支持门户提交云支持请求。
 - Core Support - 最多十 (10) 名指定联系人。
 - Advanced Support – 至少五十 (50) 个指定联系人。并且，您可能也有资格获得其他联系人。请咨询您的客户成功客户经理了解详情。
 - Performance Support – 根据需要包括指定联系人。
- 针对在线服务支持请求，您的云服务的云管理员必须通过适用在线服务支持门户提交支持请求。
- 提交服务请求时，您的响应式支持联系人应对您遇见的问题有基本的了解并能够重现问题以便协助 Microsoft 诊断问题并对问题分类。这些联系人还应了解受支持的 Microsoft 产品和您的 Microsoft 环境，以便帮助解决系统问题并协助 Microsoft 分析和解决服务请求。
- 在提交服务请求时，您的响应式支持联系人可能需要根据我们的请求来执行问题判定和解决活动。可能包括进行网络跟踪、捕获错误消息、收集配置信息、更改产品配置、安装新版软件或新组件或者修改进程。
- 您同意与我们一起根据您所购买的服务来制定服务使用计划。
- 您同意通知我们您对工作订单上指定的指定联系人进行的任何变更。
- 您需要负责打包您的数据并重组因灾难性问题导致丢失或损坏的文件。您还需负责采取必要的措施来保护您的软件和数据完整性和安全性。
- 在可能的情况下，您同意对我们不时提供的关于服务的客户满意度调查做出回应。
- 您的员工或承包商所产生的任何差旅费用或其他费用均由您承担。
- 服务交付资源可能会要求您履行与您购买的服务相关的其他责任。
- 通过此支持使用云服务时，您必须购买或拥有现有订阅或流量套餐以使用相应在线服务。
- 如果您有 Advanced Support 或 Performance Support 包，则您同意提交主动式服务和增强解决方案及服务请求和所有必要或适用的数据，最晚不得迟于相应工作订单到期日期前 60 天。
- 如果您有 Advanced Support 或 Performance Support 包，则您同意为我们需要现场办公的服务交付团队提供电话和高速 Internet 的合理使用权限，允许他们访问您的内部系统并使用您的诊断工具（如果适用）。

© 2021 Microsoft Corporation 版权所有。保留所有权利。严禁在未经 Microsoft Corporation 明确授权的情况下使用或分发这些材料。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家（或地区）的注册商标。

此处提到的实际公司和产品的名称可能是其各自所有者的商标。