

# Microsoft Enterprise Services

คำอธิบายเกี่ยวกับการบริการ  
ให้การสนับสนุนและคำปรึกษา

มกราคม 2024

# สารบัญ

1	เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้ .....	2
2	บริการสนับสนุน .....	3
	<b>2.1 วิธีการสั่งซื้อ</b> .....	3
	<b>2.2 รายละเอียดของบริการ</b> .....	3
	บริการเชิงรุก .....	4
	บริการเชิงรับ .....	9
	การจัดการส่งมอบบริการ .....	12
	<b>2.3 บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น</b> .....	14
	วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด .....	14
	Azure Rapid Response .....	17
	Azure Event Management .....	18
	Office 365 Engineering Direct .....	20
	การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา .....	20
	GitHub Engineering Direct .....	20
	การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ .....	20
	Azure Engineering Direct .....	20
	การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft .....	24
	<b>2.4 การสนับสนุนในหลายประเทศ</b> .....	25
	ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ .....	25
	วิธีการสั่งซื้อ .....	25
	ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ .....	26
	<b>2.5 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม</b> .....	26
	<b>2.6 ความรับผิดชอบของคุณ</b> .....	28

# 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 ซึ่งจะช่วยเร่งการสร้างประสบการณ์การใช้ระบบคลาวด์ เพิ่มประสิทธิภาพโซลูชันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ สำหรับขั้นตอนใด ๆ ของวงจรชีวิตของระบบสารสนเทศ บริการให้ความช่วยเหลือประกอบไปด้วย:

- บริการเชิงรุกในการช่วยปรับปรุงความสมบูรณ์ของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินงานของคุณ
- การจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนและการดำเนินงาน
- จัดลำดับความสำคัญกับบริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเพื่อมอบการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับลดระยะเวลาในการหยุดทำงาน

### 2.1 วิธีการสั่งซื้อ

บริการสนับสนุนมีให้บริการในลักษณะของแพ็คเกจพื้นฐานที่กำหนดให้เป็นการสนับสนุนขั้นสูงและการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง หรือในลักษณะของบริการเพิ่มเติมหรือบริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นสำหรับการซื้อภายใต้ข้อตกลงแพ็คเกจพื้นฐานที่มีอยู่ที่ระบุไว้ใน Enterprise Services ในสัญญาที่ได้อธิบายไว้ด้านล่าง

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

### 2.2 รายละเอียดของบริการ

รายการที่นำมารวมกันเพื่อสร้างแพ็คเกจบริการสนับสนุนของคุณจะถูกอธิบายไว้ในส่วนนี้ นอกจากนี้ รายการที่ถูกระบุไว้เป็นบริการที่อาจได้รับการเพิ่มเข้าไปยังแพ็คเกจพื้นฐานของคุณหรือเพิ่มเข้าไปในเงื่อนไขของข้อตกลง

## บริการเชิงรุก

บริการเชิงรุกจะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและจะทำการกำหนดเวลาเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากรและส่งมอบในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order บริการเชิงรุกต่อไปนี้มีให้เลือกตามที่ระบุไว้ด้านล่างหรือแสดงรายละเอียดไว้ในใบสั่งงานของคุณ การจัดส่งในสถานที่อาจจะไม่ได้มีสำหรับทุกบริการและสำหรับทุกภูมิภาค เว้นแต่จะเป็นการจำหน่ายอย่างชัดเจนในลักษณะของบริการในสถานที่ การจัดส่งจะดำเนินการจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรและจะมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม

## บริการวางแผน

ประเภทของบริการวางแผน	แพ็คเกจ	
	A	P
หลักฐานของแนวคิด	+	+
บริการด้านสถาปัตยกรรม	+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

### หลักฐานของแนวคิด:

ข้อตกลงในการแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจจะอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบ เอกสารและการออกแบบ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่อยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ

**บริการด้านสถาปัตยกรรม:**การมีส่วนร่วมที่กำหนดโครงสร้างไว้ในลักษณะของชุดการปรึกษาพูดคุยที่นำโดยผู้เชี่ยวชาญของ Microsoft

ผู้เชี่ยวชาญของเราจะทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อถ่ายทอดข้อกำหนดทางธุรกิจให้เป็นสถาปัตยกรรมโซลูชันแบบกำหนดตามความต้องการ ซึ่งจะช่วงเร่งความสำเร็จของการนำไปปฏิบัติใช้

การพูดคุยเหล่านี้อาจจะมีการประเมินข้อกำหนดทางเทคนิค

การตรวจสอบการออกแบบสถาปัตยกรรมที่มีอยู่เดิม

และการนำข้อมูลเชิงลึกในเทคนิคจากประสบการณ์มาใช้เป็นโซลูชันที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดผ่านทางสถาปัตยกรรม

กระบวนการนี้มีจุดประสงค์เพื่อสร้างการออกแบบโซลูชันในทางเทคนิคที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด และทำหน้าที่เป็นเอกสารอ้างอิงสำคัญสำหรับขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อการผลิต

## บริการด้านการดำเนินงาน

ประเภทของบริการด้านการนำไปใช้งาน	แพ็คเกจ	
	A	P
บริการ Onboarding	+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

**บริการ Onboarding:** ข้อผูกพันโดยตรงกับวิศวกรของ Microsoft เพื่อจัดการการปรับใช้ การโยกย้าย การอัปเดต หรือความช่วยเหลือด้านการพัฒนาคุณลักษณะ

นี้รวมถึงความช่วยเหลือเกี่ยวกับการวางแผนและการตรวจสอบความถูกต้องของแนวคิด

หรือปริมาณงานของการผลิตโดยใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft

## บริการด้านการบำรุงรักษา

ประเภทของบริการด้านการดูแลรักษา	แพ็คเกจ	
	A	P
การประเมินตามความต้องการ	✓	✓
โปรแกรมการประเมิน	+	+
การประเมินแบบออฟไลน์	+	+
การตรวจสอบเชิงรุก	+	+
โปรแกรมการดำเนินงานเชิงรุก (POP)	+	+
โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและความสมบูรณ์ในฐานะการบริการ (RAP as a Service)	+	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

**การประเมินตามความต้องการ** การเข้าถึงแพลตฟอร์มการประเมินออนไลน์แบบบริการตนเองโดยอัตโนมัติ ซึ่งใช้การวิเคราะห์บันทึกเพื่อทำการวิเคราะห์และประเมินการใช้งานเทคโนโลยีของ Microsoft ของคุณ การประเมินตามความต้องการจะครอบคลุมเทคโนโลยีที่จำกัด การใช้บริการการประเมินนี้จำเป็นต้องมีบริการ Azure ที่ใช้งานอยู่พร้อมกับขีดจำกัดของข้อมูลที่เพียงพอ เพื่อให้สามารถใช้บริการการประเมินตามความต้องการได้ 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 บริการนี้ช่วยคุณสร้างเมตริกซ์เหตุการณ์ ดำเนินการทบทวนเหตุการณ์ที่สำคัญและสร้างการออกแบบสำหรับทีมวิศวกรมอย่างยั่งยืน

**โปรแกรมการปฏิบัติงานเชิงรุก (POP):** การทบทวนกับพนักงานของคุณเกี่ยวกับการวางแผน การออกแบบ การปรับใช้งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานของคุณกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft การทบทวนนี้สามารถทำได้นอกสถานที่หรือจากทางไกลโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft

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

เพื่อสร้างรายงานการค้นพบซึ่งจะประกอบไปด้วยคำแนะนำในการฟื้นฟู  
บริการนี้พร้อมใช้ในสถานประกอบการหรือการให้บริการจากทางไกล

### บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

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

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

**บริการการยอมรับ (Adoption Services):** บริการด้านการสนับสนุนการยอมรับ  
นำเสนอชุดของการบริการที่ช่วยประเมินความสามารถขององค์กรในการแก้ไข  
ตรวจสอบและเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกับการซื้อเทคโนโลยีของ Microsoft  
สิ่งนี้รวมถึงความช่วยเหลือในการพัฒนาและการดำเนินงานของกลยุทธ์การปรับใช้งานของคุณเกี่ยวกับการเปลี่  
ยนแปลงของมนุษย์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงทรัพยากรด้วยความชำนาญ ความรู้  
และแบบแผนการปฏิบัติที่แนะนำของ Microsoft เพื่อเป็นตัวช่วยสำหรับโปรแกรมการปรับใช้งานของตนเอง

**บริการที่มุ่งเน้นในการพัฒนา:** บริการสำหรับสนับสนุนการสร้างบุคลากร การปรับใช้งาน  
และแอปพลิเคชันการสนับสนุนของคุณโดยเทคโนโลยี Microsoft

#### ข้อมูลเชิงลึกการบริการสำหรับนักพัฒนา:

การประเมินแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาแอปพลิเคชันประจำปีของคุณ  
เพื่อช่วยเหลือลูกค้าด้วยแนวทางปฏิบัติที่แนะนำสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันและโซลูชันบนแพลตฟอร์ม  
ของ Microsoft

#### การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านการพัฒนา:

ให้ความช่วยเหลือในการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชันที่จะผสมรวมเทคโนโลยีของ Microsoft  
เข้ากับแพลตฟอร์ม Microsoft ซึ่งเชี่ยวชาญในเครื่องมือและเทคโนโลยีด้านการพัฒนาของ Microsoft  
และทำการขายเป็นจำนวนชั่วโมงที่แสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

#### การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ:

ชุดของการบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ศภูมิล้างของคุณ โดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรม ความยืดหยุ่น  
คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อาจถูกส่งมอบฝ  
วานการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจ  
จสอบ

การจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริ  
การบนพื้นฐานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์

บริการการจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ  
อาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน  
เข้าถึงได้โดยใช้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล  
และข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ

**บริการด้านความปลอดภัย:** กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft  
ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์  
ความคล่องตัว การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย  
บริการด้านความปลอดภัยช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี  
สารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้

บริการด้านความปลอดภัยอาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ

### บริการด้านการศึกษา

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

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

#### การเรียนรู้ตามต้องการ:

การเข้าถึงคอลเล็กชันเครื่องมือการฝึกอบรมออนไลน์และห้องปฏิบัติการออนไลน์จากแพลตฟอร์มของเวิร์กช็อป ฝึกอบรมแบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นโดย Microsoft

**Webcasts:** การเข้าถึงเซสชันการศึกษาที่จัดเตรียมโดย Microsoft

ซึ่งมีหัวข้อการสนับสนุนและเทคโนโลยีของ Microsoft ให้เลือกมากมาย ซึ่งทำการจัดส่งผ่านระบบออนไลน์

**การโต้ตอบในห้องเรียน:** บริการปฏิสัมพันธ์ระยะสั้น ซึ่งโดยปกติจะเป็นการประชุมแบบวันเดียว

ครอบคลุมหัวข้อผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการบรรยายและการสาธิตโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในแบบการสอนด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์

**การประชุมเชิงปฏิบัติการ:** การประชุมฝึกอบรมทางเทคนิคในระดับสูง

สามารถเข้าถึงได้ผ่านตัวเลือกอันหลากหลายของการสนับสนุนและหัวข้อด้านเทคโนโลยีของ Microsoft

ที่ถูกส่งมอบผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์

เวิร์กช็อปสามารถถูกซื้อได้ตามจำนวนที่หนึ่งหรือการจัดส่งโดยเฉพาะผ่านองค์กรของคุณตามที่ได้ระบุในใบสั่งงานของคุณ ไม่อนุญาตให้ทำการบันทึกใดๆ ในเวิร์กช็อปโดยไม่มีใบอนุญาตจาก Microsoft อย่างเป็นทางการ

### บริการเชิงรุกเพิ่มเติม

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

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

**บริการเชิงรุกแบบปรับแต่งเอง:** ข้อมูลพื้นที่มีขอบเขตกับแหล่งข้อมูลของ Microsoft

เพื่อให้บริการตามคำสั่งของลูกค้าด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์ ซึ่งไม่ได้มีการอธิบายไว้ในเอกสารนี้ ข้อมูลพื้นที่เหล่านี้รวมถึงประเภทของบริการการซ่อมบำรุง การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา



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

**วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด (DE):** โขลุชั้นที่รวบรวมเข้าด้วยกันและขับเคลื่อนด้วยผลลัพธ์ โดยอิงกับหลักปฏิบัติและหลักการที่ได้รับการแนะนำจาก Microsoft ซึ่งช่วยเพิ่มมูลค่าการลงทุนในด้านเทคโนโลยี Microsoft ของคุณให้อยู่ในระดับสูงสุด ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคที่เป็นผู้นำจะทำงานร่วมกับทีมงานของคุณอย่างใกล้ชิดเพื่อให้คำแนะนำด้านเทคนิคในเชิงลึกและใช้ประโยชน์จากผู้เชี่ยวชาญอื่น ๆ ของ Microsoft เมื่อมีความจำเป็น เพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติใช้และ/หรือการปรับความเหมาะสมสำหรับโซลูชัน Microsoft ของคุณ การดำเนินงานเหล่านี้จะมีบริการเชิงรุกที่กำหนดไว้ล่วงหน้าในระบบ ซึ่งมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์ที่เฉพาะเจาะจง รวมถึงบริการที่ขยายมาจากการประเมินและการวางแผน ไปจนถึงการเพิ่มทักษะและการออกแบบ และการกำหนดค่าและการนำไปใช้

#### ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน Microsoft Unified ปัจจุบันเพื่อสนับสนุนบริการ DE ของคุณ หากข้อตกลงบริการ Microsoft Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ DE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน
- บริการ DE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- บริการ DE สนับสนุนผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเฉพาะของ Microsoft ที่คุณได้เลือกไว้และถูกแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- บริการ DE จะถูกส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่ได้เลือกและระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- บริการ DE จะถูกส่งมอบจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงไว้เป็นอื่นล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อการบริการในสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกรับเรียกเก็บค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม

Proactive อื่นๆ	แพ็คเกจ	
	A	P
<b>Proactive Credits</b>	+	+

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

## บริการเชิงรับ

บริการเชิงรับช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและโดยปกติแล้วจะเป็นการบริการโรคตามความต้องการ บริการเชิงรับต่อไปนี้จะถูกรวมเข้าไว้ตามความจำเป็นสำหรับการรองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft products และบริการออนไลน์ในปัจจุบัน เว้นเสียแต่จะมีการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ การสนับสนุนเชิงรับทั้งหมดจะได้รับการส่งมอบจากทางไกล

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

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

**การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา:** การสนับสนุนทางโทรศัพท์ในระยะเวลาสั้นๆ (จำกัดไว้ที่หกชั่วโมงหรือเร็วกว่า) และปัญหาที่ไม่คาดคิดสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านไอที การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาอาจจะรวมถึงข้อเสนอแนะ คำแนะนำและการถ่ายทอดความรู้เพื่อช่วยให้คุณทำการปรับใช้และใช้เทคโนโลยีของ Microsoft ในรูปแบบที่หลีกเลี่ยงปัญหาด้านการสนับสนุนทั่วไป และสามารถลดโอกาสการหยุดทำงานของระบบ การพัฒนาสถาปัตยกรรม โคลนชั้นและสถานการณ์ที่มีการปรับแต่งอยู่นอกขอบเขตของบริการให้คำปรึกษาเหล่านี้

**การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา:**

ความช่วยเหลือสำหรับปัญหาที่มีอาการเฉพาะซึ่งประสบขณะใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft รวมถึงการแก้ไขปัญหาในรูปแบบเฉพาะ

ข้อความแสดงข้อผิดพลาดหรือฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ได้ทำงานตามที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากทางโทรศัพท์หรือส่งผ่านมาทางเว็บ

การร้องขอการสนับสนุนสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์

ซึ่งไม่ได้ภายใต้ความครอบคลุมของพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี

จะได้รับการจัดการจากภายในพอร์ทัลออนไลน์ของ Microsoft Services

คำจำกัดความของความรุนแรง และระยะเวลาในการตอบสนองเบื้องต้นของ Microsoft มีรายละเอียดในตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านล่าง คำว่า 'การติดต่อกลับครั้งแรก' หมายถึงการติดต่อในครั้งแรกที่ไม่ใช่ผ่านระบบอัตโนมัติ ผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมล

เราอาจทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ด้านเทคโนโลยีของคุณภายนอกเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกันของผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ขายหลายรายตามคำขอของคุณ

แต่คุณมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

ความรุนแรงของเหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดระดับการตอบสนองภายใน Microsoft ระยะเวลาในการตอบสนองโดยประมาณและความรับผิดชอบของคุณ

คุณต้องรับผิดชอบในการสรุปผลกระทบทางธุรกิจต่อองค์กรของคุณและ Microsoft

จะกำหนดระดับความรุนแรงที่เหมาะสมในการปรึกษาหารือกับเรา หากผลกระทบทางธุรกิจเป็นที่ต้องการ คุณสามารถขอให้เปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงในระหว่างช่วงเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

## การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนขั้นสูง

การสนับสนุนขั้นสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง แต่งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในสี่ชั่วโมง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ<sup>1</sup></li> <li>ความพยายามในช่วงเวลาทำการ<sup>1</sup> เท่านั้น</li> <li>ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงเมื่อมีการขอใช้<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลการติดต่อที่ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับเจ้าของกรณี</li> <li>ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง</li> <li>หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในหนึ่งชั่วโมง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือเร็วกว่า</li> <li>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ชั้นวิกฤต 1 ชั่วโมงหลังจากนั้น<sup>3</sup></li> <li>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> <li>เข้าถึงและติดต่อกลับจากผู้ดูแลความคุ้มครองเปลี่ยนแปลงภายในสี่ชั่วโมงของเวลาทำการ</li> </ul>

<sup>1</sup> ช่วงเวลาทำการโดยทั่วไปจะหมายถึงตั้งแต่เวลา 09:00 น. ถึง 17:30 น. ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่นโดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์ ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

<sup>2</sup> เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

<sup>3</sup> ทรัพยากรของสถานการณ์วิกฤตจะช่วยขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาได้ทันที ผ่านการมีส่วนร่วมในกรณี การแจ้งเรื่อง การจัดหาทรัพยากร และการประสานความร่วมมือ

## การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง

การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง แต่งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในสี่ชั่วโมง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ<sup>1</sup></li> <li>ความพยายามในช่วงเวลาทำการ<sup>1</sup> เท่านั้น</li> <li>ตามที่ขอไว้ ความพยายามอยู่บน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>

การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
		พื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง <sup>2</sup>	
<b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 30 นาที</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</li> <li>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ฉุกเฉินวิกฤตใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น<sup>4</sup></li> <li>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> <li>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์<sup>3</sup></li> <li>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่เป็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เราร้องขอ</li> <li>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> <li>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</li> </ul>

<sup>1</sup> ช่วงเวลาทำการโดยทั่วไปจะหมายถึงตั้งแต่เวลา 09:00 น. ถึง 17:30 น.

ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่นโดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์  
ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

<sup>2</sup> เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหาก็ได้

<sup>3</sup> ไม่มีให้บริการในพื้นที่ที่ได้รับสนับสนุนทั้งหมดหรือสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft ทั้งหมด

<sup>4</sup> ทรัพยากรของสถานการณ์วิกฤตจะช่วยขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาได้ทันที ผ่านการมีส่วนร่วมในกรณี การแจ้งเรื่อง การจัดหาทรัพยากร และการประสานความร่วมมือ

### การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง:

การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองจะกำกับดูแลเหตุการณ์การสนับสนุนเพื่อให้เกิดความละเอียดที่ทันเวลาและการให้การสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการการส่งมอบบริการจะถูกใช้สำหรับการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองของทุกคำร้องขอเพื่อการสนับสนุนด้านล่างนี้คือบริการสำหรับการสนับสนุนแพคเกจพื้นฐานที่สอดคล้องกัน:

ตามตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ข้างต้น สำหรับมาตรฐานของเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจบริการนี้จะมีให้ตามค่าของลูกค้าไปยังแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการแบบรวม

ซึ่งจะสามารถให้เพิ่มการอัปเดตตามที่ขอในช่วงเวลาทำการ

สำหรับเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจที่สำคัญ

จะมีการเริ่มขั้นตอนการยกระดับที่เพิ่มขึ้นและดำเนินการโดยอัตโนมัติสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง

หลังจากนั้น จะมีการกำหนดทรัพยากรของ Microsoft ให้จัดการกับปัญหา และรับผิดชอบในการตรวจสอบความคืบหน้าทางเทคนิคโดยให้ข้อมูลอัปเดตสถานะและแผนการดำเนินงานแก่คุณ

สำหรับความครอบคลุมนอกช่วงเวลาทำการ คุณอาจจะซื้อชั่วโมงการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองเพิ่มเติมได้

**การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มา** เมื่อมีการส่งคำขออย่างชัดเจนล่วงหน้าต่อเหตุการณ์การปิด เราจะดำเนินการวิเคราะห์โครงสร้างของสาเหตุที่เป็นไปได้ในทุกปัญหาด้านเทคนิค หรือปัญหาที่เกี่ยวข้อง คุณจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ เช่นไฟล์บันทึกการสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่น ๆ การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มาทำให้บริการเฉพาะกับเทคโนโลยีบางประเภทของ Microsoft เท่านั้น และอาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

### การเพิ่มการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง

คุณสามารถเลือกซื้อชั่วโมงเพิ่มเติมเพื่อให้การจัดการสนับสนุนเพื่อตอบสนองได้ ทรัพยากรเหล่านี้จะดำเนินการจากทางไกลและส่งมอบบริการในระหว่างเวลาทำการในเขตเวลาที่ตกลงกันไว้เป็นลายลักษณ์อักษร บริการนี้จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมีบริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

### การจัดการส่งมอบบริการ

การจัดการการจัดส่งบริการ (SDM) จะรวมอยู่ในบริการสนับสนุนของคุณ เว้นแต่จะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี้หรือในใบสั่งซื้อของคุณ และจะทำการพิจารณาจากบริการสนับสนุนของแพ็คเกจพื้นฐานที่คุณซื้อ การจัดการการจัดส่งบริการเพิ่มเติมจะถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือ ทำการปรับปรุงบริการและโซลูชัน

#### การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง: บริการ SDM

จะดำเนินการผ่านทางดิจิทัลและโดยผู้จัดการบัญชีสำหรับลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย แหล่งข้อมูลที่ใช้ชื่อดังกล่าวนี้อาจจะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ

### รายละเอียดขอบเขตของการจัดการการจัดส่งบริการ

บริการ SDM ต่อไปนี้ถูกจัดไว้ตามที่กำหนดอยู่ในแพ็คเกจพื้นฐานที่ทำการสั่งซื้อ:

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

ประเภทของการจัดการการจัดส่งบริการ	แพ็คเกจ	
	A	P
การจัดการการจัดส่งบริการนอกสถานที่	+	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

#### การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า:

คำแนะนำและข้อมูลที่มีมอบให้แก่ผู้ที่คุณกำหนดให้เป็นผู้ดูแลระบบของบริการสนับสนุนเกี่ยวกับวิธีการจัดการการใช้ประโยชน์จากบริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณ 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

และได้ข้อเกี่ยวกับผู้ตัดสินใจทางธุรกิจและเทคโนโลยีรายสำคัญ

#### Add-on ของการจัดการการจัดส่งบริการ คุณอาจเลือกที่จะสั่งซื้อแหล่งข้อมูล SDM

ที่กำหนดเองเพิ่มเติมเพื่อให้บริการการจัดการการส่งมอบบริการ

ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งไม่ได้ระบุรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนในเอกสารนี้

แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้จะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ

บริการนี้อาจขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

#### การจัดการการจัดส่งบริการในสถานที่

คุณสามารถร้องขอให้ผู้จัดการความสำเร็จของลูกค้ามาที่สถานประกอบการได้

แต่อาจถูกเรียกเก็บค่าบริการเสริมต่อการเข้าพบแต่ละรอบ บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ

Microsoft หากเป็นการจัดส่งในสถานที่ จะมีข้อจำกัดด้านล่างบังคับใช้

## 2.3 บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น

นอกเหนือจากบริการที่ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานหรือเป็นบริการเสริมแล้ว คุณสามารถซื้อบริการเสริมและโซลูชันที่เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ บริการและโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นมีให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และจะถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

บริการ	แพคเกจ	
	A	P
วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด	+	+
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	+	+
Azure Event Management	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
GitHub Engineering Direct	+	+
การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ	+	+
Azure Engineering Direct	+	+
การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft	+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

+<sup>1</sup> - บริการเสริมที่สามารถสั่งซื้อได้ขึ้นอยู่กับปริมาณจำกัดสูงสุด

### วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด

**วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนด (EDE):** บริการที่กำหนดได้เอง ซึ่งจะมอบการทำงานด้านเทคนิคในเชิงลึกที่ต่อเนื่องให้แก่ลูกค้าที่มีสถานการณ์ซับซ้อน ข้อเสนอแนะนี้ได้รับการกำหนดขอบเขตให้สอดคล้องกับความต้องการและผลลัพธ์ของลูกค้า 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 จะถูกส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่คุณได้เลือกและระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ

**วิศวกรรมสนับสนุนที่เพิ่มตามกำหนดในเชิงรับ (REDE):** การมีส่วนร่วมในทางเทคนิคเชิงลึกที่ดำเนินการต่อเนื่อง มุ่งเน้นในเรื่องวิธีการสนับสนุนเชิงรับที่มีการเร่งความเร็วมากขึ้น ที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์เฉพาะอย่างของ Microsoft ที่คุณเลือกและระบุไว้ในคำสั่งงานของคุณ บริการ REDE จะดำเนินการโดยวิศวกรที่กำหนดตัวไว้ ซึ่งจะทำหน้าที่สร้างองค์ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ภายในสภาพแวดล้อมของคุณ ชั่วโมงของบริการ REDE จะถูกหักลบจากจำนวนชั่วโมงทั้งหมดที่คุณซื้อไว้ หลังจากถูกใช้งานหรือมีการดำเนินการ

ขอบเขตเป้าหมายของบริการ REDE คือ:

- จัดการประชุมเบื้องต้นเพื่อพูดคุยถึงลำดับความสำคัญและคำแนะนำ จะมีการบันทึกผลการประชุมในแผนการส่งมอบบริการของคุณ
- เข้าร่วมในการแก้ไขเหตุการณ์เพื่อขอการสนับสนุนความรุนแรงระดับ 1 และความรุนแรงระดับ A
- เมื่อคุณร้องขอ จะเข้าร่วมในการแก้ไขเหตุการณ์เพื่อขอการสนับสนุนตามระดับความรุนแรงอื่นๆ
- ทำงานร่วมกับแหล่งข้อมูลการจัดการการส่งมอบบริการของคุณและการจัดการการสนับสนุนในเชิงรับของคุณ รวมถึงทรัพยากรอื่นๆ ของ Microsoft ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมเหตุการณ์การสนับสนุนของคุณ เพื่อร่วมแก้ไขและวางแผนเหตุการณ์การสนับสนุนในเชิงรับให้มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันเหตุการณ์ในอนาคต
- **บริการเชิงรับ**
  - พัฒนาและดูแลองค์ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราในสภาพแวดล้อมของคุณ



และจะนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ในกิจกรรมของพวกเขาที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเหตุการณ์การสนับสนุน

- จัดหาวิศวกรการสนับสนุนทางเทคนิคของ Microsoft ให้พร้อมด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราภายในสภาพแวดล้อมของคุณ
- มอบความชำนาญด้านการแก้ไขและแก้จุดบกพร่องขั้นสูง เพื่อส่งเสริมการแก้ไขเหตุการณ์การสนับสนุนได้อย่างรวดเร็ว
- เมื่อใช้ได้กับผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุที่มาของเหตุการณ์ที่มีผลกระทบสำคัญในทางธุรกิจ และให้คำแนะนำว่าอาจจะบรรเทาปัญหาที่คล้ายกันเหล่านี้ได้อย่างไรในอนาคต
- นอกจากนี้ วิศวกร REDE อาจมอบทรัพยากรทางเทคนิคเพิ่มเติมให้เมื่อจำเป็น
- **บริการเชิงรุก**
  - บันทึกและแบ่งปันคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการสนับสนุนเชิงรับกับคุณ (เช่น การทบทวนความสามารถในการสนับสนุน การตรวจสอบประสิทธิภาพ เวิร์กช็อป และโปรแกรมการประเมินความเสี่ยง) เพื่อระบุหาโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงช่วงเวลาในการให้บริการและลดทอนการรบกวนการทำงานสำคัญของธุรกิจ
  - เมื่อคุณร้องขอ วิศวกร REDE อาจให้บริการเชิงรุกได้เมื่อมีการตกลงกัน

#### ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณต้องทำและดูแลให้มีข้อตกลงสำหรับบริการ Microsoft Unified Support เพื่อให้เราสามารถมอบบริการ REDE ให้คุณ หากข้อตกลงบริการ Microsoft Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ REDE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน
- วิศวกร REDE จะได้รับการมอบหมายเพิ่มเติมจากทรัพยากรการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคของ Microsoft ที่รับผิดชอบในการแก้ไขเหตุการณ์ด้านการสนับสนุน
- บริการ REDE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- บริการ REDE จะส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนที่กำหนด ซึ่งมีการซื้อบริการดังกล่าวตั้งที่ระบุไว้ในคำสั่งงานของคุณ
- บริการ REDE จะถูกส่งมอบจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงไว้เป็นอื่นล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อการบริการในสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกรายเรียกเก็บค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม
- บริการ REDE ไม่ได้เปลี่ยนแปลงแก้ไขระยะเวลาในการตอบสนองเหตุการณ์ด้านการสนับสนุนในเชิงรับที่บริการสนับสนุนอื่นๆ ของ Microsoft เสนอให้และคุณมีสิทธิ์ได้รับมาแต่เดิม

#### ความรับผิดชอบของคุณ

การเพิ่มประโยชน์ในการใช้บริการ REDE ให้คุณจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคุณปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของคุณดังนี้ การไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ: หรืออาจทำให้เราไม่สามารถให้บริการแก่คุณ

- คุณจะต้องจัดเตรียมการปฐมนิเทศ การฝึกอบรม เอกสารกำกับ และการสื่อสารอื่นๆ ที่จำเป็นให้แก่วิศวกร REDE เพื่อช่วยให้คุณมีความรู้ความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออนไลน์ของเราในสภาพแวดล้อมของคุณ

- คุณต้องส่งคำร้องขอเหตุการณ์ด้านการสนับสนุนและต้องมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับเราในการวินิจฉัยและแก้ไขเหตุการณ์ด้านการสนับสนุน
- คุณต้องทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบในสภาพแวดล้อมของคุณ
- คุณต้องให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาเมื่อเราร้องขอ (เช่น ไฟล์การแก้จุดบกพร่องและบันทึกการติดตาม)

## Azure Rapid Response

### Azure Rapid Response: Azure Rapid Response

จะช่วยให้การสนับสนุนเชิงรุกของคุณสำหรับบริการคลาวด์ของคุณรวดเร็วขึ้น

โดยการกำหนดเส้นทางเหตุการณ์การสนับสนุนให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและสร้างการมีส่วนร่วมกับทีมปฏิบัติการให้บริการระบบคลาวด์ตามที่จำเป็น

ในการรับบริการ Azure Rapid Response สำหรับคอมโพเนนต์ของ Microsoft Azure

คุณต้องทำการส่งเหตุการณ์ผ่านพอร์ทัลบริการของระบบคลาวด์ที่เหมาะสม

คำขอการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของคุณจะถูกส่งตรงไปยังทีมงานวิศวกรสนับสนุน Azure Rapid Response

ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการระบบคลาวด์

ถึงแม้เหตุการณ์ต้องใช้ทรัพยากรจากผู้เชี่ยวชาญการสนับสนุนผลิตภัณฑ์มาตรฐานเพื่อแก้ไขปัญหา แต่ทีม Azure Rapid Response จะยังมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทุกวันและเวลาตลอดทั้งปี

สำหรับคอมโพเนนต์ Azure ของคุณ

เวลาในการตอบสนองสำหรับการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาจะถูกแสดงไว้ในตารางข้างล่างและแทนที่เวลาในการตอบสนองใดๆ ของแพ็คเกจพื้นฐานที่คาดหวัง การตอบสนองอย่างเร่งด่วนไม่ครอบคลุม Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base สำหรับ M365 หรือ Microsoft Mesh

Azure Rapid Response ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร

โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของคุณสำหรับรายละเอียดความพร้อมให้บริการ

ความรุนแรงและสถานการณ์ของ Azure Rapid Response	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p><b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>• จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</li> </ul>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</p> <p>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>1</sup></p> <p>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft<sup>2</sup></p> <p>เสนอปัญหาเพื่อหารือในระดับสูงอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ไปยังทีมปฏิบัติการบริการระบบคลาวด์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>1</sup></p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p>

<sup>1</sup> เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากคอมพิวเตอร์ของคุณทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหานี้

<sup>2</sup> บริการ Azure Rapid Response Problem Resolution Support จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษและญี่ปุ่นเท่านั้น

## Azure Event Management

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

จะให้การสนับสนุนเชิงรุกและเชิงรับที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในระหว่างงานเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญของลูกค้าตามที่วางแผนงานไว้

ก่อนกรอบเวลาของเหตุการณ์ที่กำหนด ทีม AEM จะประเมินขอบเขตของเหตุการณ์และวิธีการแก้ไข ให้คำแนะนำเพื่อบรรเทาความเสี่ยงใดๆ ที่ระบุพบ และจะพร้อมให้บริการตลอดทุกวันและเวลาในระหว่างช่วงเวลาที่ครอบคลุมกิจกรรมที่กำหนด

เราพิจารณาเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญในขอบเขตว่าเป็นจุดในเวลา เป็นกิจกรรมที่ลูกค้าคาดหวังซึ่งมีความเสี่ยง/ผลกระทบหลักต่อลูกค้า ดังนั้นจึงต้องมีความพร้อมในการให้บริการและมีประสิทธิภาพในการให้บริการระดับสูง

ตัวอย่างเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญได้แก่:

- ปริมาณสูงของโซลูชันเดิมที่คาดการณ์ได้
- การใช้คุณลักษณะใหม่กับโซลูชัน Azure เดิม
- การใช้คุณโซลูชันใหม่กับ Azure
- การโยกย้ายบริการจากในสถานที่หรือผู้ให้บริการคลาวด์รายอื่นๆ ไปเป็น Azure

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

ในส่วนหนึ่งของกิจกรรมก่อนเหตุการณ์นั้น AEM จะต้อง:

- ประเมินและทำความเข้าใจกับโซลูชันของคุณ
- ระบุถึงปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร
- ดำเนินการทบทวนสมรรถนะและความยืดหยุ่นของแพลตฟอร์ม Azure

AEM จะส่งมอบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับผลการประเมิน รวมถึงการดำเนินการเพื่อบรรเทาความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาในการให้บริการและความเสถียร

เหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญอาจจะได้รับความครอบคลุมเชิงรับต่อเนื่อง 5 วันตามปฏิทิน ลูกค้าเลือกได้ว่าจะซื้อเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญได้มากเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่องติดต่อกัน และครอบคลุมระยะเวลาทั้งหมดของความต้องการที่คาดหวัง หากใช้เวลานานเกินกว่า 5 วันตามปฏิทิน

Azure Event Management จะเป็นไปตามความพร้อมของทรัพยากร โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีที่รับผิดชอบความสำเร็จของลูกค้าที่ดูแลคุณเพื่อขอทราบรายละเอียดของความพร้อมให้บริการ การสนับสนุนจะไม่ได้รับการส่งมอบ ยกเว้นในเหตุการณ์ทางธุรกิจที่สำคัญที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าและมีการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 6 วันตามปฏิทิน ก่อนเริ่มเหตุการณ์ เว้นแต่ Microsoft จะยินยอม Microsoft อาจลดขอบเขตการประเมินก่อนเหตุการณ์ตามดุลยพินิจของบริษัท

หากเลือกที่จะยอมรับเหตุการณ์ที่มีการแจ้งน้อยกว่า AEM

จะถูกยกเลิกลูกค้าที่ไม่สามารถมอบทรัพยากรหรือให้การตอบสนองที่เพียงพอต่อการส่งมอบบริการ AEM

เฉพาะลูกค้าที่มีโซลูชันใน Azure Public Cloud เท่านั้นที่จะใช้บริการ AEM ได้ AEM จะไม่มีให้บริการแก่ลูกค้าที่มี

Azure Government หรือใช้งานในสภาพแวดล้อมแบบคลาวด์ของภาครัฐ การให้บริการ AEM

จะเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น และไม่มีบริการสนับสนุนในภาษาท้องถิ่น

สำหรับโซลูชันระบบคลาวด์ของ Azure ในระหว่างเหตุการณ์คำขอเกี่ยวกับบริการด้านเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ ควรได้รับการแจ้งผ่านพอร์ทัล Microsoft Azure รวมถึง AEM ในคำอธิบายกรณี

ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<p><b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</li> </ul>	<p>การติดต่อกลับครั้งแรกภายใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น และการแจ้งเรื่องอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft<sup>2</sup></p> <p>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ชั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>1</sup></p> <p>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์</p> <p>การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดลักษณะโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้ วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเหตุการณ์</p> <p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</p>	<p>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรากำหนด</p> <p>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>1</sup></p> <p>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</p>

<sup>1</sup> Microsoft อาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหานี้

<sup>2</sup> บริการการสนับสนุน AEM จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น

Microsoft จะนำเสนอสรุปหลังเหตุการณ์สำหรับกรณีใดๆ ก็ตามที่เปิดในระหว่างช่วงการสนับสนุนเชิงรับ และจะตรวจสอบให้แน่ใจว่ากรณีเหล่านี้ได้รับการแก้ไขแล้ว

## Office 365 Engineering Direct

### Office 365 Engineering Direct:

ให้การสนับสนุนเสริมพิเศษสำหรับปริมาณงานที่เป็นงานหลักจากผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าใช้ Microsoft Office 365 ที่รวมถึงสิทธิ์พิเศษในการเข้าถึงทีมวิศวกร 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:** ให้สิทธิ์พิเศษแก่ลูกค้าในการเข้าถึงทีมสนับสนุน GitHub ที่ได้ดูแลเฉพาะคุณ รวมถึงวิศวกร GitHub Customer Reliability Engineer (CRE) ที่ระบุชื่อชัดเจนซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักสภาพแวดล้อม GitHub ของคุณเป็นอย่างดี นอกจากนี้ การตรวจสอบรายไตรมาส รวมถึงคำแนะนำเชิงรุกจากการตรวจเช็คสุขภาพและการวิเคราะห์ตัวงานก็ยังคงเป็นส่วนหนึ่งของข้อเสนอจากบริการ 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

## Azure Engineering Direct

### Azure Engineering Direct:

#### 1. ภาพรวมและของเขตความครอบคลุม

Azure Engineering Direct (AED) ให้บริการสนับสนุนขั้นสูงสำหรับสภาพแวดล้อมการผลิตงานใน Microsoft Azure ของลูกค้าซึ่งรวมถึงสิทธิ์การเข้าถึงทีมงานวิศวกรของ Azure Services ได้โดยตรงก่อนใคร

เป้าหมายของ AED คือการเร่งระยะเวลาสู่การสร้างคุณค่าให้ลูกค้า สำหรับบริการ Azure ที่ลงทะเบีย่นไว้ผ่านชุดทักษะหลักเชิงเทคนิคที่แข็งแกร่ง ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้า และความสามารถในการทำงานร่วมกับองค์กรวิศวกรรมหลัก Azure ของทีมงาน AED คุณสมบัติเหล่านี้ช่วยให้ AED สนับสนุนลูกค้าภายในงานด้านวิศวกรรม และมอบประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจในเชิงเทคนิคได้มากขึ้น

บริการสนับสนุนขั้นสูงนี้จะพร้อมให้ใช้ได้สำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft Azure ของลูกค้าที่ได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้อง มีการวางจำหน่าย และเข้าถึงได้โดยบุคคลทั่วไป รวมถึงการสมัครใช้บริการ Cloud ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก A ของคำใบสั่งงาน และเป็นการซื้อโดยลูกค้าหรือบริษัทในเครือของลูกค้า: i) ภายใต้การสมัครขอใบอนุญาตและการทำข้อตกลง ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก A และ ii)

ระหว่างระยะเวลาของใบสั่งงานนี้

ผลิตภัณฑ์และการสมัครดังกล่าวไม่รวมถึงการซื้อโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งซึ่งไม่ใช่บริษัทในเครือของลูกค้า ณ วันที่เริ่มให้การสนับสนุน ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้ว"

ค่าธรรมเนียม Microsoft Unified สำหรับบริการสนับสนุนขั้นสูงนี้จะคิดตามโครงสร้างอัตราระดับของเรา พร้อมด้วยยอดรวมทั้งหมดที่จ่ายในแต่ละปีสำหรับผลิตภัณฑ์ Microsoft Azure ที่มีใบอนุญาตอย่างถูกต้อง มีการวางแผน และให้บริการโดยทั่วไปที่ลูกค้าใช้ รวมถึงการสมัครใช้บริการ Cloud ของ Azure ดังที่ระบุไว้ในภาคผนวก A ของใบสั่งงานนี้ (รวมเรียกว่า "ยอดใช้จ่ายผลิตภัณฑ์ที่มีการประเมิน") เพื่อคำนวณค่าธรรมเนียม Microsoft Unified Azure Engineering Direct ที่ลูกค้าต้องจ่ายให้สำหรับช่วงเวลาให้การสนับสนุน ตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงานของลูกค้า

หากยอดใช้จ่ายผลิตภัณฑ์ที่มีการประเมินของลูกค้า ณ ตอนที่ทำสัญญาเทียบเท่ากับหรือสูงกว่า \$60,000,000 (หกสิบล้านดอลลาร์) หรือหากลูกค้าเลือกชำระราคาผันตามด้วยคุณลักษณะที่มีการขยาย ตามรายละเอียดในใบสั่งงาน ลูกค้าจะมีสิทธิ์ตลอดระยะเวลาเต็มของสัญญาที่จะได้ใช้คุณลักษณะทั้งหมดที่ระบุไว้ในส่วนที่ 2.1 และ 2.2 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ลูกค้าคุณลักษณะที่มีการขยาย" ลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ทั้งหมดจะมีสิทธิ์ใช้เฉพาะคุณลักษณะที่ระบุอยู่ในส่วนที่ 2.1 เท่านั้น

AED จะทำงานร่วมกับลูกค้าตลอดช่วงหกสิบ (60) วันแรกของใบสั่งงาน เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้า กิจกรรมในช่วงหกสิบวันแรกจะจำกัดอยู่ที่การให้ข้อมูลเบื้องต้นและการเรียนรู้เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการทางธุรกิจและเทคนิคของลูกค้า สำหรับทีมงาน AED ในการสร้างองค์ความรู้ดังกล่าวเกี่ยวกับเป้าหมาย ธุรกิจ โครงการ และสภาพแวดล้อมของลูกค้า ลูกค้าต้องส่งมอบเอกสารให้ตามที่ร้องขอ และเข้าร่วมในกิจกรรมการให้ข้อมูลเบื้องต้นระหว่างหกสิบ (60) วันแรกของระยะเวลาตามสัญญา

เทคโนโลยีที่อยู่นอกขอบเขตของบริการสนับสนุนขั้นสูงนี้ จะรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแค่ US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services หรือ Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base สำหรับ M365, Microsoft Mesh หรือ Universal Print

## 2. คุณลักษณะ

สำหรับสถานการณ์ที่ต้องมีการตอบกลับ ควรส่งคำขอผ่านบริการสนับสนุนกรณี Problem Resolution Support ("PRS")

ตามที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างถึงในใบสั่งงานของลูกค้าโปรดทราบว่าเวลาในการตอบสนองจะเป็นไปตามมาตรฐาน กรณีสนับสนุนจะถูกจำแนกระดับความเร่งด่วนไปให้ทีมเฉพาะทางเพื่อให้การสนับสนุนเพิ่มเติม หากจำเป็น

AED ใช้ค่านิยามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ การคาดประมาณระยะเวลาตอบสนองแรกเริ่ม และข้อกำหนดการส่งเรื่อง ตามรายละเอียดในใบสั่งงานของลูกค้า การตอบสนองแรกเริ่มต่อเหตุการณ์ที่เกิดกับ Azure จะดำเนินการโดยวิศวกรสนับสนุนการตอบสนองแบบเร่งด่วนของ Azure ตามที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างถึงในใบสั่งงานของลูกค้า

วิศวกรสนับสนุนเหล่านี้จะประเมินและกำหนดว่าต้องใช้ทรัพยากรทางเทคนิคเพิ่มเติมหรือไม่ เพื่อแก้ไขเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้าเท่านั้น และหากจำเป็น จะส่งเรื่องไปยัง AED

และขอให้ทีมวิศวกรบริการที่เหมาะสมภายในกลุ่มผลิตภัณฑ์เข้ามาช่วยเหลือเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุการณ์ได้ทันทีทันใด

### 2.1 ให้บริการสำหรับลูกค้าทุกราย:

#### อินเตอร์เฟซงานวิศวกรรมโดยตรง:

เป้าหมายของบริการเหล่านี้คือการช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการของลูกค้าที่เร่งรีบ ด้วยการดำเนินงานด้านวิศวกรรมเพื่อจัดลำดับความสำคัญของการซ่อมแซมและเร่งการปรับใช้

- การสนับสนุนใน Azure Engineering AED จะขอให้ทีมปฏิบัติการระบบคลาวด์ของลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อขับเคลื่อนผลลัพธ์ในเชิงบวกของโครงการภายในการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้ว โดยอาศัยพื้นฐานของความเข้าใจในฟุตพริ้นท์ที่มีบน Azure เพื่อปลดการปิดกั้นลูกค้าและผลักดันให้การโยกย้ายระบบทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- การจัดการภาวะวิกฤติที่ดำเนินการโดยทีมวิศวกร หากวิศวกรสนับสนุนของ Azure Rapid Response ได้แจ้งเหตุการณ์ไปยัง AED แล้ว ทาง AED จะทำงานร่วมกับทีมบริการของ Azure เพื่อให้มีการนำผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเข้ามาช่วยเหลือได้เร็วยิ่งขึ้น และมีการสื่อสารและการจัดการภาวะวิกฤติที่เป็นปัจจุบัน และพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดทุกวันและเวลาเพื่อให้สามารถบรรเทาความเสี่ยงได้เร็วยิ่งขึ้น ทีมวิศวกรสนับสนุนของ Azure Rapid Response สามารถส่งเรื่องไปยัง AED ที่อยู่ภายในขอบเขตของข้อตกลง Azure Rapid Response
- กำกับควบคุมการจัดการปัญหา AED จะทำงานร่วมกับลูกค้าและทีมบริการของ Azure เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์วิกฤติซ้ำอีกสำหรับลูกค้า ผ่านการใช้รายการซ่อมแซมตามเป้าหมายที่ช่วยพัฒนาปรับปรุงความสามารถในการฟื้นตัวของโครงสร้างพื้นฐานของลูกค้า และความเสถียรของแพลตฟอร์ม Azure โดยมีเป้าหมายเป็นประสบการณ์แบบวงปิด AED จะให้บริการวิเคราะห์ต้นเหตุ (RCA) ตามที่อธิบายไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างถึงในใบสั่งงานของลูกค้า เมื่อมีการร้องขออย่างชัดเจนล่วงหน้าเจ็ด (7) วันตามปฏิทินหลังจากที่ปิดเหตุการณ์ AED จะทำการวิเคราะห์เชิงโครงสร้างสำหรับสาเหตุที่อาจเป็นไปได้ของเหตุการณ์นั้นๆ หรือชุดปัญหาที่เกี่ยวข้องที่จำกัดอยู่เฉพาะผลิตภัณฑ์ของลูกค้าและการสมัครใช้บริการคลาวด์ที่ไม่ได้กระทบต่อลูกค้ารายอื่นๆ ลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น ไฟล์บันทึก การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่นๆ RCA จะใช้ได้เฉพาะเมื่อมีการร้องขอผ่านวิศวกร AED ของลูกค้าเท่านั้น สำหรับเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อการผลิต การให้บริการ RCA จะดำเนินการภายในสิบ (10) วันทำการหลังจากที่ร้องขอหรือมีการบรรเทาเหตุการณ์ ขึ้นอยู่กับว่าเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นทีหลัง

**การเร่งผลลัพธ์ทางธุรกิจ:** กิจกรรมเหล่านี้ช่วยขับเคลื่อนวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของลูกค้าทั่วทั้งระบบนิเวศของ Azure เพื่อช่วยให้การเร่งการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า ด้วยเป้าหมายในการเพิ่มผลตอบแทนการลงทุน (ROI)

- การจัดส่งแผนการพัฒนาปรับปรุงบริการในเชิงรุก AED จะทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อช่วยลูกค้ารับมือกับความท้าทายในปัจจุบัน ผ่านการวิเคราะห์แนวโน้มที่เกิดขึ้นใหม่ร่วมกับทีมบริการจาก Azure การวิเคราะห์นี้สามารถมุ่งเน้นได้หลายด้าน รวมถึงความยืดหยุ่นในโซลูชันของลูกค้า ความปลอดภัย ประสิทธิภาพการทำงาน หรือการปรับต้นทุนให้เหมาะสม และอาจนำไปสู่คำแนะนำเพื่อให้ลูกค้านำไปใช้ และยังอาจรวมถึงกิจกรรมต่างๆ เช่น การซ่อมรับมือกับเหตุการณ์ การบรรเทาโครงสร้างพื้นฐานที่มีความเสี่ยง และการสนับสนุนการทดสอบก่อนการผลิตตามความเหมาะสม ซึ่งจะเป็นจุดมุ่งเน้นของการวิเคราะห์ ลูกค้าสามารถร้องขอแผนพัฒนาปรับปรุงบริการ (SIP) ได้ไม่เกินสองแผนในรอบสิบสองเดือน
- การสนับสนุนสำหรับโครงการสำคัญของลูกค้า AED จะทำงานร่วมกับตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับลูกค้าอื่นๆ ใน Microsoft และทีมวิศวกรของ Azure เพื่อเร่งการสร้างคุณค่าให้การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วทั้งหมด และตรวจสอบให้แน่ใจว่าโครงการสำคัญของลูกค้าได้รับการเริ่มเปิดตัวตามแผนที่วางไว้ โดยการพยายามลดระยะเวลาในการนำเอาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่เหมาะสมของ Azure เข้ามามีส่วนร่วม การลดสิ่งปิดกั้นในทางวิศวกรรมที่อาจเกิดขึ้น และการลดระยะเวลาในการบรรเทาปัญหาของเหตุการณ์ที่มีการแจ้งเหตุ
- ผลักดันข้อมูลเชิงลึกที่นำไปปฏิบัติได้และพัฒนาความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและความชำนาญให้ลงลึกมากขึ้นในทีมการส่งมอบของ Azure ในการสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วทั้งหมด AED จะให้ความรู้แก่ทีมส่งมอบบริการของ Azure เกี่ยวกับความต้องการในทางธุรกิจและเทคนิคของลูกค้า

เพื่อช่วยสร้างประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีเป้าหมายคือการตอบสนองต่อข้อกำหนดในทางธุรกิจของพวกเขา การขับเคลื่อนให้มีการบรรเทาเหตุการณ์ได้เร็วยิ่งขึ้น และการพัฒนาปรับปรุงประสบการณ์ด้านการสนับสนุนโดยรวมของ Azure

- **ข้อมูลการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า Microsoft** มอบโอกาสให้ผ่านช่องทางการสื่อสารหลายรูปแบบ ซึ่งองค์กรของลูกค้าสามารถใช้เพื่อส่งข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะและบริการของ Azure ข้อมูลที่ได้รับมานี้จะถูกนำเสนอต่อหัวหน้าฝ่ายบริการภายใน Microsoft โดยตรง ทีมดูแลประสบการณ์ลูกค้า (CXP) ของ Azure จะประสานงานกับโอกาสต่างๆ เพื่อมอบข้อมูลให้หลังจากการเริ่มให้บริการของ AED ทีม CXP จะพูดคุยกับองค์กรของลูกค้าผ่านผู้จัดการบัญชีที่ดูแลความสำเร็จของลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย เพื่อกำหนดช่องทางสื่อสาร

## 2.2 คุณลักษณะเพิ่มเติม:

คุณลักษณะเหล่านี้จะจำกัดให้เฉพาะลูกค้าคุณลักษณะที่มีการขยายตามค่านิยามข้างต้น เฉพาะลูกค้าที่ตรงตามคำจำกัดความนี้เท่านั้นและตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของลูกค้า ที่จะมีสิทธิ์ได้รับคุณลักษณะเหล่านี้เช่นกัน

- **การตรวจควบคุมแพลตฟอร์ม:** AED จะใช้ความรู้ที่มีเกี่ยวกับฟุตพริ้นต์ในด้าน Azure ของลูกค้าและการวัดและส่งข้อมูลทางไกลภายในจากบริการของ Azure กว่า 20 จุด เพื่อกำหนดค่าการตรวจติดตามพร้อมเกณฑ์เริ่มต้นที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งจะสัมพันธ์กับสมรรถนะ ประสิทธิภาพการทำงาน (เช่น เวลาแฝง) ความสามารถในการเชื่อมต่อ (เช่น ข้อผิดพลาดของการอนุญาต) หรือความพร้อมใช้งาน บริการ Azure บางอย่างอาจเป็นข้อยกเว้น ลูกค้าสามารถขอรายชื่อบริการที่ครอบคลุมได้จากผู้จัดการบัญชีที่ดูแลความสำเร็จของลูกค้า (CSAM) ของตนเองหรือที่ AED ระหว่างการให้ความรู้เบื้องต้น AED จะรับผิดชอบ (7) mutually agreed upon 'สถานการณ์การตรวจควบคุม' ที่ตกลงร่วมกันไม่เกินเจ็ด (7) รายการ ซึ่งจะมีระบุไว้เป็นชุดของทรัพยากร Azure ที่ผลักดันการดำเนินการที่เฉพาะเจาะจง การตรวจควบคุมและการกำหนดเกณฑ์เริ่มต้นจะใช้ความสามารถในการวัดและส่งข้อมูลจากทางไกลที่จะเป็น ความลับของ Microsoft Azure และจะไม่มีการแบ่งปันหรือเปิดเผยให้ลูกค้าทราบ สถานการณ์เหล่านี้จะได้รับการกำหนดระหว่างช่วงให้ข้อมูลเบื้องต้นหกสัปดาห์ของ AED ลูกค้าต้องเข้าร่วมในกระบวนการกำหนดเพิ่มเติมและต้องมอบเอกสารข้อมูลทั้งหมดที่มีการร้องขอ การตรวจควบคุมจะพร้อมให้ทดสอบภายใน 30 วันหลังจากสิ้นสุดช่วงเวลาการให้ข้อมูลเบื้องต้น เมื่อการทดสอบการตรวจควบคุมเสร็จสิ้นและ Microsoft แจ้งลูกค้าว่าการตรวจควบคุมเริ่มดำเนินการแล้ว AED จะให้บริการที่ครอบคลุมตลอดทุกวันและเวลาในการตอบสนองและคัดแยกการตรวจควบคุมใดๆ ที่มีเหตุการณ์ให้เกิดขึ้น โดยอาศัยเกณฑ์เริ่มต้นที่ Microsoft กำหนดไว้ผ่านคุณลักษณะ 'การจัดการภาวะวิกฤติโดยทีมวิศวกรรม' ตามที่ระบุไว้ข้างต้น หากลูกค้ายังไม่ได้สร้างกรณีสนับสนุนโดยใช้บริการสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหา ("PRS") ตามที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการที่อ้างถึงในใบสั่งงานของลูกค้าสำหรับประเด็นที่ระบุพบ ทีม AED จะร้องขอให้ลูกค้าสร้างกรณีสนับสนุนเพื่อช่วยให้สามารถดำเนินการบรรเทาแก้ไขได้
- **การจัดการปัญหาสัญญาณขาดหายบนแพลตฟอร์มมือถือ:** ระหว่างช่วงที่ Azure ประกาศว่ามีปัญหาสัญญาณขาดหาย ซึ่งหมายถึงปัญหาสัญญาณขาดหายที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าหลายรายและมีการประกาศว่าเกิดสัญญาณขาดหายบนพอร์ทัลของ Azure ทีม AED จะส่งการสื่อสารที่ปรับให้เหมาะสมไปยังบุคคลติดต่อของลูกค้าที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้พวกเขาได้ประเมินสถานการณ์และมอบรายละเอียดว่าเหตุการณ์สัญญาณขาดหายนั้นอาจส่งผลอย่างไรหากเกิดขึ้น เมื่อลูกค้าร้องขอ AED จะทำงานร่วมกับลูกค้าเกี่ยวกับความพยายามในการบรรเทาปัญหาด้วยตนเอง เช่น การย้ายไปยังโซนอื่นที่พร้อมใช้ หากเหมาะสม



- **การสนับสนุนการทำความเข้าใจลูกค้าทั่วโลกสำหรับการจัดการภาวะวิกฤติด้านวิศวกรรม:** ความครอบคลุมที่สอดคล้องกับลูกค้าทั่วโลกที่มีการขยายเพิ่มเติมสำหรับคุณลักษณะ "การจัดการภาวะวิกฤติด้านวิศวกรรม" ดังที่อธิบายไว้ในหัวข้อด้านบน จะเป็นการให้บริการเพื่อมอบประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการและมีความสอดคล้องต่อเนื่องมากขึ้น นอกเหนือเวลาทำการหลัก ประสบการณ์เพิ่มเติมนี้อาจขยายรวมไปถึงคุณลักษณะอื่นๆ ตามที่เหมาะสม 'การทำความเข้าใจฉัน' คือความรู้เกี่ยวกับบริบทและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของลูกค้า โดยมีเป้าหมายคือการผลักดันให้สามารถบรรเทาเหตุการณ์ได้เร็วขึ้น และสามารถพัฒนาปรับปรุงประสบการณ์ด้านการสนับสนุนโดยรวมที่ลูกค้าได้รับจาก Azure

### 3. ข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสันนิษฐาน

นอกเหนือจากข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสันนิษฐานที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของลูกค้าแล้ว การส่งมอบบริการของ Microsoft ตามที่ระบุไว้ในเอกสารประกอบนี้ จะปฏิบัติตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสันนิษฐานดังต่อไปนี้:

- ประสิทธิภาพการให้บริการ AED ของ Microsoft จะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของลูกค้า การเข้าร่วมที่เกิดขึ้น และการทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบที่มอบหมายเสร็จสิ้นในเวลาที่เหมาะสม
- ลูกค้าต้องมีแผนบริการ Microsoft Enterprise Support ที่ใช้งานได้ และมีข้อตกลง Azure Rapid Response ตลอดระยะเวลาของเอกสารประกอบนี้
- คุณลักษณะทั้งหมดจะให้บริการในภาษาอังกฤษเท่านั้น
- การส่งมอบจะเป็นการดำเนินการจากทางไกล เว้นแต่จะมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรให้เป็นอื่น เมื่อการบริการมรสถานที่ได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่แบบชำระเงินล่วงหน้า Microsoft จะเรียกเก็บค่าเดินทางและเบี้ยเลี้ยงที่เหมาะสมกับลูกค้า
- หากเหตุการณ์ไม่ได้เกิดขึ้นกับองค์กรของลูกค้าเพียงแห่งเดียว และส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมส่วนใหญ่ของ Azure ทรัพยากรด้านวิศวกรรมบริการจะไม่สามารถให้ความสำคัญเป็นหลักกับการกู้คืนบริการ
- ความครอบคลุมของ AED ไม่ได้ขยายรวมไปถึงเทคโนโลยีในสถานประกอบการ อุปกรณ์ของผู้ใช้ ซอฟต์แวร์ไคลเอ็นต์ของ Microsoft หรือเทคโนโลยีเกี่ยวกับตัวตนและการตรวจสอบยืนยันใดๆ ก็ตาม
- สิทธิของลูกค้าในการได้รับบริการ AED ตามที่อธิบายไว้ในเอกสารประกอบนี้ จะปฏิบัติตามการปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขในใบสั่งงานและในปฏิบัติตามเอกสารประกอบนี้
- บริการ AED มีจุดประสงค์เพื่อให้การสนับสนุนการใช้การสมัครใช้บริการที่ลงทะเบียนแล้วของลูกค้า Microsoft จะให้บริการเหล่านี้เฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจภายในของลูกค้าเท่านั้น Microsoft จะไม่ให้บริการเหล่านี้แก่ลูกค้าของลูกค้า
- AED จะไม่ให้การสนับสนุนรหัสใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่ของ Microsoft หรือรหัสที่มีการกำหนดขึ้นเองโดย Microsoft ลูกค้า หรือผู้ขายบุคคลที่สาม

### การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft

#### การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Microsoft ("MSCIR"):

ให้บริการตรวจสอบและให้คำแนะนำสำหรับทั่วโลก เพื่อช่วยประเมินขอบเขตของการโจมตีทางไซเบอร์ บรรเทาเหตุการณ์ และกู้คืนระบบสำคัญ ด้วยตัวเลือกการสนับสนุนทั้งในสถานที่และ/หรือทางไกล บริการเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงของการโจมตีทางไซเบอร์ตามเป้าหมาย และสามารถบรรเทาความเสียหายที่มีเหตุมาจากภาวะวิกฤติด้านการรักษาความปลอดภัยได้มากขึ้น บริการตอบสนองต่อเหตุการณ์ของ Microsoft ต้องซื้อเป็นบริการเสริมแยกต่างหากจากข้อตกลง Unified Support ที่มีอยู่ ขอบเขตของการให้บริการ MSIR จะกำหนด ณ เวลาที่เกิดเหตุการณ์

ภายใต้สถานการณ์เร่งด่วนบางสถานการณ์ ลูกค้าสามารถร้องขอและอนุญาตให้ Microsoft เริ่มส่งมอบบริการ MSCIR ก่อนการซื้อบริการ MSCIR หรือการเพิ่มจำนวนชั่วโมงจากบริการ MSCIR เดิมที่มีอยู่ ("ข้อตกลงการซื้อเพิ่ม") ไม่ว่าเนื้อหาจะกล่าวไว้ว่าอย่างไรก็ตาม หากลูกค้าอนุญาตให้ Microsoft เริ่มการทำงานก่อนทำข้อตกลงการซื้อเพิ่ม หมายถึงลูกค้าตกลงว่า (ก)

ลูกค้าจะดำเนินการตามความจำเป็นที่สมเหตุสมผลทั้งปวงเพื่อทำข้อตกลงการซื้อเพิ่มให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ (ข)

ลูกค้าจะยังคงรับผิดชอบอย่างเต็มที่และยินยอมที่จะจ่ายค่าบริการที่ได้รับก่อนการทำข้อตกลงการซื้อเพิ่มตามที่ Microsoft ออกใบแจ้งหนี้ และ (ค) Microsoft จะไม่รับผิดชอบต่อการกระทำหรือการไม่กระทำใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับอนุญาตก่อนที่จะมีการลงนาม และลูกค้าต้องเป็นผู้รับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ MSCIR (เช่น ราคาและขอบเขตงาน)

หรือข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอในเชิงรุก จะมีอยู่ที่ผู้จัดการบัญชีที่ดูแลความสำเร็จของลูกค้า (CSAM) ของคุณ

## 2.4 การสนับสนุนในหลายประเทศ

### ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ

เมื่อใช้งานร่วมกับบริการ Microsoft Unified Enterprise Support

การสนับสนุนในหลายประเทศจะให้การสนับสนุนคุณจากหลายสถานที่ ตามที่อธิบายไว้ในใบสั่งงานของคุณ (หรือกลุ่มใบสั่งงาน) รายละเอียดโครงสร้างการสนับสนุนในหลายประเทศมีดังนี้:

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

### วิธีการสั่งซื้อ

SCSD นี้จะอธิบายถึงบริการสนับสนุนในหลายประเทศที่มี บริการเฉพาะด้านและปริมาณที่เกี่ยวข้อง จะมีรายการระบุอยู่ในใบสั่งงานที่เกี่ยวข้องโดยตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุน หากเป็นไปได้

บริการที่อธิบายไว้ในที่นี้อาจได้รับการส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณซึ่งกำหนดไว้ใน Host ใบสั่งงานและอาจจะมีการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลัก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลง Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณโดยมีการดัดแปลงแก้ไขดังนี้:

- **บริการแพ็คเกจพื้นฐาน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอื่น บริการแพ็คเกจพื้นฐาน (บริการที่ระบุไว้ด้วย “✓”) จะพร้อมให้บริการแก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณ หรือตามการจัดสรรให้แก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักบน Host Work Order
- **บริการตอบสนอง:** บริการตอบสนองอาจจะได้รับจากส่งมอบจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่อื่นและที่รวมถึงผู้ให้บริการหลัก
- **การจัดการการส่งมอบบริการ (SDM):** ตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ SDM อาจได้รับการส่งมอบไปให้ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง ความพร้อมให้บริการของ SDM ที่รวมอยู่ในแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ จะได้รับการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลักและได้รับการจัดการโดยผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของผู้ให้บริการหลัก การส่งมอบ SDM จะจำกัดตามจำนวนชั่วโมงทำการของตำแหน่งที่ตั้งของผู้ให้บริการหลัก บริการ SDM อาจถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือบริการและโซลูชันเสริมพิเศษ
  - **SDM เพิ่มเติม:** คุณสามารถซื้อทรัพยากร SDM เพิ่มเติมได้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักหรือผู้ให้บริการรอง ตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงาน และจะได้รับการส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนด เป็นไปตามความพร้อมให้บริการและเงื่อนไขข้างต้น

ความพร้อมให้บริการของบริการทางเลือก (บริการที่ระบุไว้ด้วย “+” ในตารางการสนับสนุนข้างต้น) มีดังนี้:

- **บริการเชิงรุก**

- คุณอาจมีสิทธิ์ใช้บริการเชิงรุกในปริมาณที่มีรายการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ และพร้อมอยู่ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ นอกเหนือจากประเทศที่ยกเว้น
- **ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน (STA):** บริการ STA จะพร้อมใช้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงาน และจะเป็นไปตามความพร้อมให้บริการของทรัพยากร
- 
- **บริการซ่อมบำรุง** - **การวิเคราะห์สาเหตุที่มา:** บริการที่ชื่อจะพร้อมใช้งานได้สำหรับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้
- **บริการและโซลูชันต่างๆ** **ที่เพิ่มขึ้น:** บริการและโซลูชันต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นสามารถซื้อได้สำหรับการใช้ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง เป็นไปตามความพร้อมให้บริการ อาจมีข้อจำกัดอื่นๆ
- **บริการสนับสนุนอื่นๆ** ที่ชื่อจะพร้อมใช้งานสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ

## ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ

นอกเหนือจากข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน เอกสารนี้และ ใบสั่งงานของคุณ การส่งมอบบริการของเราตามทีระบุไว้ใน เอกสารนี้ จะเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสรุปดังนี้:

- เราอาจอนุญาตให้ตำแหน่งที่ตั้งของการสนับสนุนที่ไม่ได้กำหนดไว้ของคุณ ได้มีส่วนร่วมในบริการเชิงรุกที่สามารถซื้อได้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรองและตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงาน การเข้าร่วมดังกล่าวจะได้รับอนุญาตตามดุลยพินิจของ Microsoft
- Proactive Credits สามารถแลกเปลี่ยนได้ระหว่างตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรองตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงาน ยกเว้นตามที่ระบุไว้ การแลกเปลี่ยนทั้งหมดจะต้องดำเนินการตามสกุลเงินในปัจจุบันและอัตราสำหรับ Proactive Credits ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง อัตราปัจจุบันอาจมอบให้คุณได้โดยตัวแทนของ Microsoft Services การแลกเปลี่ยนที่ส่งผลให้เกิด Proactive Credits ปลีกย่อยจะถูกบดขยี้ขึ้นไปเป็นหน่วยที่ใกล้เคียงที่สุด คุณไม่สามารถแลกเปลี่ยน Proactive Credits ไปยังหรือจากประเทศที่ยกเว้นได้
- ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อการชำระภาษีใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระจายหรือการแลกเปลี่ยนบริการสนับสนุนที่ซื้อระหว่างตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง
- การเปลี่ยนแปลงบริการหรือการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในระหว่างช่วงเวลาของใบสั่งงานอาจจะต้องมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร
- ระบบการเรียกเก็บเงินรวมและการออกใบแจ้งหนี้แยก การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อมอบความยืดหยุ่น และความสะดวก และอำนาจควบคุมให้ลูกค้ามากขึ้นสำหรับธุรกรรมของพวกเขา ระบบการเรียกเก็บเงินรวมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความเที่ยงตรงของการออกใบแจ้งหนี้และกระบวนการด้านภาษี ในขณะที่คุณลักษณะการออกใบแจ้งหนี้แยกของเราจะช่วยให้สามารถแยกธุรกรรมเป็นใบแจ้งหนี้หลายรายการตามหลักเกณฑ์ต่างๆ เช่น ประเภทของผลิตภัณฑ์ วันที่ส่งมอบ หรือกลุ่มของลูกค้า

## 2.5 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

บริการ Microsoft Unified Support services จะทำการจัดส่งตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานต่อไปนี้

- บริการตอบสนองของแพคเกจพื้นฐาน จะเป็นการให้บริการจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของจุดติดต่อเพื่อการสนับสนุนที่คุณกำหนดไว้ บริการทุกชนิดจะถูกส่งมอบผ่านทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของคุณตามที่ได้ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ หรือหากในกรณีอื่นๆ ต้องลงเป็นลายลักษณ์อักษร

- บริการตอบสนองของแพคเกจพื้นฐาน จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี บริการทั้งหมดจะจัดไว้ให้เป็นภาษาพูดของสถานที่ให้บริการของ Microsoft ที่ให้บริการหรือเป็นภาษาอังกฤษ เว้นแต่จะได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษร
- เราให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ที่มีจำหน่ายทั่วไปทุกรุ่น ที่คุณได้สั่งซื้อและระบุไว้ในข้อตกลงและการลงทะเบียนเพื่อขอใบอนุญาตที่ตกลงไว้ และ/หรือ ID การบัญชีการเรียกเก็บเงินในภาคผนวก A ของใบสั่งงานของคุณ และได้รับการกำหนดไว้ในเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ซึ่งเผยแพร่โดย Microsoft เป็นครั้งคราวที่ <http://microsoft.com/licensing/contracts> (หรือที่ไซต์ที่ได้รับช่วงต่อตามที่ Microsoft ระบุ) เว้นเสียแต่ว่าจะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในใบสั่งงาน เอกสารของคำอธิบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริการที่ปรึกษา หรือที่ได้รับการยกเว้นเป็นการเฉพาะในพอร์ทัลการสนับสนุนออนไลน์ของคุณที่ <http://serviceshub.microsoft.com>
- จะไม่มีการสนับสนุนให้กับผลิตภัณฑ์รุ่นวางจำหน่ายล่วงหน้าหรือเบต้า เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารแนบท้าย
- บริการทุกชนิด รวมถึงบริการเสริมใด ๆ ที่ถูกสั่งซื้อในฐานะส่วนหนึ่งในระยะเวลาของใบสั่งงานการสนับสนุนจะถูกเรียกคืนหากไม่ได้ถูกใช้งานในช่วงระยะเวลาของการใช้งานใบสั่งงาน
- การจัดตารางการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และเวิร์คช็อปอาจถูกยกเลิกหากระดับการลงทะเบียนขั้นต่ำไม่เป็นไปตามกำหนด
- เราสามารถเข้าถึงระบบของคุณผ่านการเชื่อมต่อทางไกลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาตามคำร้องขอของคุณได้ บุคลากรของเราจะเข้าถึงระบบที่ได้รับอนุญาตจากคุณเท่านั้น ในการใช้งานความช่วยเหลือผ่านการเชื่อมต่อทางไกล คุณต้องมอบการเข้าถึงอันเหมาะสมและอุปกรณ์อื่นจำเป็นให้กับเรา
- บริการบางประเภทอาจกำหนดให้เราทำการเก็บรักษา ประมวลผล และเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของคุณ เมื่อเราดำเนินการดังกล่าว เราใช้เทคโนโลยีที่ Microsoft ได้รับการรับรองและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการปกป้องข้อมูลของเรา หากคุณร้องขอให้เราใช้เทคโนโลยีที่ไม่ได้รับการรับรองจาก Microsoft คุณเข้าใจและยอมรับว่าคุณต้องรับผิดชอบต่อความสมบูรณ์และความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าของคุณ แต่เพียงผู้เดียวและ Microsoft จะไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ผ่านการรับรองของ Microsoft
- หากคุณยกเลิกบริการที่กำหนดเวลาไว้ก่อนหน้า การยกเลิกต้องดำเนินการอย่างน้อย 14 วันล่วงหน้า เพื่อให้ได้รับเงินคืนเต็มจำนวนจากบริการดังกล่าว ตามความเกี่ยวข้อง
- การยกเลิกบริการที่กำหนดเวลาไว้ก่อนหน้าใดๆ ที่ดำเนินการในระยะ 6 ถึง 13 วันก่อนการยกเลิก จะต้องเสียค่าบริการ 50%
- การยกเลิกบริการที่กำหนดเวลาไว้ก่อนหน้าใดๆ ที่ดำเนินการในระยะ 5 วันก่อนการยกเลิก จะต้องเสียค่าบริการเต็มจำนวน (100%)
- เมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริม เราอาจกำหนดให้รวมการจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดส่ง
- หากคุณทำการสั่งซื้อบริการประเภทใดประเภทหนึ่งและต้องการแลกเปลี่ยนเป็นบริการประเภทอื่น คุณอาจใช้มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพคเกจพื้นฐานของคุณ (ถ้ามี) และทำการตกลงกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- บริการเสริมบางประเภทอาจไม่มีให้บริการในประเทศของคุณ โปรดติดต่อเพื่อขอรายละเอียดกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- คุณยอมรับว่ารหัสที่ไม่ได้เป็นของ Microsoft ที่คุณมอบให้เราเข้าถึงได้เป็นรหัสที่คุณเป็นเจ้าของ

- บริการอาจจะรวมถึงผลลัพธ์ที่ส่งมอบจากบริการ ค่าปรึกษา และคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับรหัสที่คุณหรือ Microsoft เป็นเจ้าของ หรือการจัดหาบริการสนับสนุนอื่นๆ ให้โดยตรง
- เมื่อให้บริการตอบสนอง Microsoft ไม่ได้มอบรหัสใดๆ ให้ทุกประเภท นอกเหนือจากรหัสตัวอย่าง
- คุณต้องยอมรับความเสี่ยงทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการใช้รหัสใดๆ ที่ได้รับจาก Microsoft เพื่อการสนับสนุนบริการ และต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามการทดสอบ การควบคุม การประกันคุณภาพ กฎหมาย ข้อบังคับ หรือมาตรฐานทั้งหมด การบำรุงรักษา การปฏิบัติใช้ และหลักปฏิบัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับรหัสที่ได้รับจาก Microsoft เพื่อการสนับสนุนบริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ในสภาพแวดล้อมของ Microsoft ของคุณ หรือในการปฏิบัติใช้อื่นๆ ไม่ว่าในลักษณะใดก็ตาม
- อาจมีความต้องการขั้นต่ำของแพลตฟอร์มสำหรับบริการที่ทำการสั่งซื้อ
- บริการอาจไม่สามารถทำการส่งมอบให้กับลูกค้าของคุณได้
- หากคุณมีแพคเกจพื้นฐานสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงหรือการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูงและการเข้ารับการตรวจเยี่ยมที่ทำการตกลงร่วมกันและไม่ได้รับการชำระเงินล่วงหน้า เราจะทำการเรียกเก็บเงินค่าเดินทางและค่าครองชีพตามความเหมาะสม
- GitHub, Inc. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ Microsoft Corporation จะทำหน้าที่ให้บริการ GitHub Support Services ที่คุณซื้อ แม้ว่าจะมีส่วนที่ตรงข้ามกับในใบสั่งงานของคุณ ให้นำค่าแถลงเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวสำหรับบริการ GitHub ซึ่งอยู่ที่ [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) และเอกสารแนบท้ายสำหรับการคุ้มครองข้อมูลของบริการ GitHub เอกสารประกอบทางด้านการรักษาความปลอดภัยซึ่งอยู่ที่ [https://aka.ms/github\\_dpama](https://aka.ms/github_dpama) ใช้กับการจัดหาบริการ GitHub Support Services ของคุณ
- คุณตกลงว่าเราอาจส่งข้อมูลผู้ใช้ของคุณไปยังที่อยู่อีเมลของบริษัทที่คุณต้องและใช้งานได้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และคุณลักษณะผ่านเนื้อหาที่ระบุไว้ว่าเป็นการอัปเดตด้านความปลอดภัย จดหมายข่าว บล็อก การย่อสรุปข้อมูลด้านความปลอดภัย การสื่อสารถึงบริการ และเอกสารกำกับที่คล้ายกัน ผู้ใช้ของคุณจะมีเครื่องมือที่เหมาะสมในการปฏิเสธการสื่อสารดังกล่าว
- ข้อกำหนดเบื้องต้นและสมมติฐานเพิ่มเติมอาจถูกกำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

## 2.6 ความรับผิดชอบของคุณ

การเพิ่มประสิทธิภาพประโยชน์ของบริการ Microsoft Unified Support ของคุณ จะขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามหน้าที่ของคุณดังต่อไปนี้ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง การไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ:

- คุณจะแต่งตั้งผู้ดูแลระบบบริการสนับสนุนที่มีชื่อซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณ ในการส่งค่าขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา
- ขึ้นอยู่กับแพคเกจพื้นฐานของคุณตามที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ คุณสามารถกำหนดรายชื่อการสนับสนุนแบบมีเงื่อนไขที่ชื่อซึ่งอาจสร้างค่าขอการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์สนับสนุนของ Microsoft หรือทางโทรศัพท์ ผู้ดูแลระบบคลาวด์สำหรับบริการระบบคลาวด์ของคุณอาจส่งค่าขอการสนับสนุนระบบคลาวด์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
  - การสนับสนุนหลัก - ใต้สูงสุดถึงสิบ (10) ชื่อผู้ติดต่อ
  - การสนับสนุนขั้นสูง - ใต้สูงสุดถึงห้าสิบ (50) ชื่อผู้ติดต่อ คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับชื่อผู้ติดต่อเพิ่มเติม โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าสำหรับรายละเอียด
  - การสนับสนุนการปฏิบัติการ - มีชื่อผู้ติดต่อให้ตามที่จำเป็น
- สำหรับการร้องขอการสนับสนุนบริการแบบออนไลน์สำหรับบริการบนคลาวด์ของคุณ ต้องผู้ดูแลระบบคลาวด์ต้องยื่นคำร้องขอการสนับสนุนผ่านพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี
- เมื่อมีการส่งคำร้องขอการบริการ ผู้ติดต่อสนับสนุนเชิงรับของคุณควรมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาที่คุณกำลังเผชิญและความสามารถในการจำลองปัญหาเพื่อช่วยเหลือ Microsoft ในการวินิจฉัยและวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าว

ผู้ติดต่อเหล่านี้ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุนของ Microsoft และสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในระบบและช่วยสนับสนุน Microsoft ในการวิเคราะห์และจัดการคำร้องขอรับบริการ

- **เมื่อยื่นคำร้องขอรับบริการ**  
บุคคลติดต่อเพื่อการสนับสนุนเรียกใช้ใหม่ของคุณอาจจะต้องทำการพิจารณาปัญหาและกิจกรรมการแก้ไข ปัญหา ตามที่เราร้องขอ สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงการดำเนินงานติดตามเครือข่าย การตรวจจับข้อความแสดงข้อผิดพลาด การเก็บรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่า การเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าของผลิตภัณฑ์ การติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่หรือส่วนประกอบใหม่ ๆ หรือกระบวนการแก้ไขที่ดัดแปลง
- **คุณตกลงที่จะทำงานร่วมกับเราเพื่อวางแผนการใช้บริการตามบริการที่คุณสั่งซื้อ**
- **คุณยินยอมที่จะแจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใดๆ**  
ที่มีกับชื่อผู้ติดต่อที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- **คุณต้องรับผิดชอบในการสำรองข้อมูลของคุณและฟื้นฟูการสูญหายหรือมีการแก้ไขข้อมูลอันเป็นผลมาจากความล้มเหลวระดับหายนะ**  
คุณยังต้องรับผิดชอบต่อการปรับใช้กระบวนการอันจำเป็นสำหรับปกป้องความสมบูรณ์และความปลอดภัยของซอฟต์แวร์และข้อมูลของคุณ
- **หากเป็นไปได้ คุณยินยอมจะตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เราอาจมอบให้เป็นระยะๆ**  
เกี่ยวกับการให้บริการ
- **คุณต้องรับผิดชอบสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่นๆ**  
ที่เกิดขึ้นโดยพนักงานหรือผู้รับเหมาช่วงของคุณ
- **คุณอาจได้รับแจ้งจากแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการเพื่อทำหน้าที่อื่นๆ** ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่คุณสั่งซื้อ
- **เมื่อมีการใช้งานบริการคลาวด์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนนี้**  
คุณต้องสั่งซื้อหรือมีการสมัครรับข้อมูลหรือ data plan สำหรับบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง
- **หากคุณมีแพคเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูง**  
คุณตกลงที่จะยื่นคำขอรับบริการเชิงรุกและโซลูชันและบริการส่วนเพิ่มเติม พร้อมกับข้อมูลที่จำเป็นหรือข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันหมดอายุของใบสั่งงานที่เกี่ยวข้อง
- **หากคุณมีแพคเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูง**  
คุณตกลงที่จะอนุญาตให้ทีมส่งมอบการบริการของเราซึ่งจำเป็นต้องอยู่ทำงานนอกสถานที่ใช้โทรศัพท์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ตามสมควร และสามารถเข้าถึงระบบภายในและเครื่องมือวินิจฉัยของคุณได้ตามความเหมาะสม

© 2023 Microsoft Corporation. สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามใช้หรือเผยแพร่เอกสารเหล่านี้โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Microsoft Corp.

Microsoft และ Windows เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporation ในประเทศสหรัฐอเมริกาและ / หรือประเทศอื่นๆ

ชื่อของบริษัทและผลิตภัณฑ์ที่ได้ถูกกล่าวถึงในเอกสารนี้อาจเป็นเครื่องหมายการค้าของเจ้าของตามลำดับ