

Microsoft Enterprise Services

คำอธิบายเกี่ยวกับการบริการ
ให้การสนับสนุนและคำปรึกษา

กรกฎาคม 2021

สารบัญ

1	เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้.....	2
2	Microsoft Professional Services.....	3
2.1	บริการวางแผน.....	3
2.2	บริการด้านการดำเนินงาน.....	3
2.3	บริการด้านการบำรุงรักษา.....	3
2.4	บริการเพิ่มประสิทธิภาพ.....	3
2.5	บริการด้านการศึกษา.....	3
3	บริการให้คำปรึกษา.....	4
3.1	วิธีการสั่งซื้อ.....	4
3.2	บริการให้คำปรึกษาที่กำหนดได้เอง.....	4
3.3	แพ็คเกจบริการให้คำปรึกษา.....	5
3.4	รายละเอียดของบริการ.....	5
3.4.1	บริการวางแผน.....	5
3.4.2	บริการด้านการดำเนินงาน.....	6
3.4.3	บริการเพิ่มประสิทธิภาพ.....	7
3.5	การปฏิเสธความรับผิดชอบและข้อจำกัด.....	7
3.6	ความรับผิดชอบของคุณ.....	7
4	บริการสนับสนุน.....	9
4.1	วิธีการสั่งซื้อ.....	9
4.2	รายละเอียดของบริการ.....	9
4.2.1	บริการเชิงรุก.....	10
4.2.2	บริการเชิงรับ.....	14
4.2.3	การจัดการส่งมอบบริการ.....	18
4.3	บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น.....	19
4.3.1	วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด.....	20
4.3.2	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว.....	21
4.3.3	การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา.....	22
4.3.4	การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ.....	22
4.4	ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม.....	22
4.5	ความรับผิดชอบของคุณ.....	25

1 เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้

รายละเอียดของบริการ Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการระดับมืออาชีพจาก Microsoft ที่พร้อมให้คุณเลือกซื้อได้

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

บริการบางอย่างที่ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้ไม่ได้ให้บริการทั่วโลก สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่สามารถซื้อได้ในพื้นที่ของคุณ กรุณาติดต่อตัวแทน Microsoft Services ของคุณ บริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

2 Microsoft Professional Services

Microsoft Professional Services ช่วยให้คุณเร่งขับเคลื่อนมูลค่าทางธุรกิจจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีของคุณ บริการเหล่านี้สามารถใช้ได้ในช่วงการวางแผนการดำเนินงานการบำรุงรักษาและขั้นตอนการเพิ่มประสิทธิภาพของวิสาหกิจทางเทคโนโลยีของคุณรวมถึงให้ข้อมูลความคล่องตัวผลผลิตและโซลูชันการประมวลผลสำหรับโครงสร้างพื้นฐานภายในองค์กร ระบบคลาวด์ และเทคโนโลยีสารสนเทศแบบผสมผสานของคุณ Microsoft มอบบริการเชิงรุกในหมวดหมู่ต่อไปนี้:

2.1 บริการวางแผน

บริการด้านการวางแผนมอบการประเมินและการตรวจทานโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลแอปพลิเคชันและสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยปัจจุบันของคุณเพื่อช่วยในการวางแผนการฟื้นฟูการปรับปรุงผลิตภัณฑ์การโอนย้ายการปรับใช้งานโซลูชันตามผลลัพธ์ตามที่คุณต้องการ

2.2 บริการด้านการดำเนินงาน

บริการด้านการดำเนินงานมอบความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคและการจัดการโครงการเพื่อเร่งสมรรถนะการออกแบบการใช้งาน การโอนย้าย การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการใช้งานเทคโนโลยีโซลูชันของ Microsoft

2.3 บริการด้านการบำรุงรักษา

บริการด้านการบำรุงรักษาช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ และโดยปกติจะถูกกำหนดให้ บริการล่วงหน้าเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมในการใช้งานทรัพยากร

2.4 บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

บริการเพิ่มประสิทธิภาพมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายของการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของการลงทุนด้านเทคโนโลยีของลูกค้า บริการเหล่านี้อาจรวมถึงการจัดการทางไกลของบริการคลาวด์ การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานความสามารถของผลิตภัณฑ์ Microsoft โดยผู้ใช้ปลายทาง และทำให้มั่นใจถึงความปลอดภัยอันแน่นหนาและคุณลักษณะอันเป็นเอกลักษณ์

2.5 บริการด้านการศึกษา

บริการด้านการศึกษามอบการฝึกอบรมเพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะทางเทคนิคและทักษะในการดำเนินงานแก่บุคลากรฝ่ายสนับสนุนของคุณ ผ่านการฝึกอบรมภายใน แบบออนไลน์ หรือให้คำแนะนำตามความต้องการ

3 บริการให้คำปรึกษา

บริการ Enterprise Services Consulting (บริการให้คำปรึกษา) เป็นข้อตกลงบนพื้นฐานของโครงการเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการวางแผน การดำเนินงาน และใช้งานโซลูชันเพื่อเร่งมูลค่าที่ลูกค้าได้รับจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อตกลงเหล่านี้ครอบคลุมถึงบริการบนพื้นฐานผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีของ Microsoft ในด้านกลยุทธ์ทางดิจิทัล สถาปัตยกรรม การวางแผน การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การโอนย้าย การใช้งาน การพัฒนาแอปพลิเคชัน และโซลูชันข้อมูลเชิงลึก

3.1 วิธีการสั่งซื้อ

บริการให้คำปรึกษาเป็นข้อตกลงแบบกำหนดขอบเขตได้เองบนพื้นฐานของโครงการหรือบนพื้นฐานแพ็คเกจแบบกำหนดล่วงหน้า

บริการ	ค่าจำกัดความ
บริการให้คำปรึกษาที่กำหนดได้เอง	ข้อตกลงที่กำหนดได้เองพร้อมด้วยขอบเขตการบริการเฉพาะทางของลูกค้า ระยะเวลาและ/หรือปริมาณการใช้งานสำหรับโซลูชันที่เป็นเอกลักษณ์
แพ็คเกจบริการให้คำปรึกษา	ข้อตกลงพร้อมด้วยการส่งมอบแบบกำหนดขอบเขตล่วงหน้าสำหรับจัดการสถานการณ์ทางธุรกิจทั่วไป

ข้อมูลสำคัญ:  แสดงรายการที่คุณอาจเห็นในรายการ Work Order ของคุณ

3.2 บริการให้คำปรึกษาที่กำหนดได้เอง

โซลูชันบริการที่กำหนดได้เองแสดงอยู่ด้านล่างนี้ Enterprise Services Work Order (ESWO) หรือ Statement of Work (SOW) ให้รายละเอียดของขอบเขตบริการให้คำปรึกษาที่กำหนดได้เอง

แอปพลิเคชันและโครงสร้างพื้นฐาน – การประมวลผลระบบคลาวด์เป็นพื้นฐานของการปรับใช้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลสำหรับทุกองค์กร

บริการด้านแอปพลิเคชันอันทันสมัยของ Microsoft ช่วยเร่งเวลาการเพิ่มมูลค่าด้วยการลดความเสี่ยงเมื่อดำเนินการปรับปรุงให้ทันสมัยและการผสมผสานแอปพลิเคชันและการใช้ประโยชน์จากระบบคลาวด์ เพื่อช่วยในการเข้าถึงลูกค้าผ่านช่องทางและอุปกรณ์อันหลากหลาย

เราช่วยองค์กรในการวางแผน ปรับใช้ และสร้างประสบการณ์เพื่อปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ความร่วมมือ และกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจ ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงมูลค่าแท้จริงด้านการลงทุนของพวกเขากับ Office 365 ด้วยการนำ Cloud Productivity Solution

ข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ (AI) – กระแสหลักของธุรกิจสมัยใหม่คือความสามารถในการแปลงข้อมูลเข้าไปสู่ปัญญาประดิษฐ์เพื่อช่วยขับเคลื่อนความได้เปรียบด้านการแข่งขัน โซลูชันข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจของ Microsoft ช่วยให้นักพัฒนาและองค์กรต่าง ๆ ได้มุ่งเน้นถึงการนำปัญญาประดิษฐ์ผ่านการกำกับดูแลที่ครอบคลุมเพื่อวางแผนงาน ปรับใช้ และสนับสนุนโซลูชันสำหรับองค์กรภาคธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยลดล็อกข้อมูลเชิงลึกผ่านการใช้งานผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้แก่ Power BI ของ Azure Database, Office และ SQL Server

แอปพลิเคชันทางธุรกิจ – การให้ความช่วยเหลือด้วยแอปพลิเคชันทางธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมของข้อมูลเชื่อมต่อ เปิดใช้งานปัญญาประดิษฐ์และระบบอัจฉริยะทางธุรกิจ พร้อมกับช่วยเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะสำคัญด้านธุรกิจให้เข้าสู่ระบบดิจิทัล รวมถึง ความสัมพันธ์ด้านการขาย กระบวนการทางบุคลากรและความสามารถในการดำเนินงาน และการบริการลูกค้า

Microsoft มอบบริการให้คำปรึกษาหลากหลายระดับสำหรับ Microsoft Dynamics 365 สำหรับข้อตกลงกับลูกค้าที่ครอบคลุมถึงการขาย การบริการและการตลาด เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนความสัมพันธ์ไปเป็นผลประโยชน์ด้วยการนำระบบอัจฉริยะทางดิจิทัลเข้าไปใช้ในทุกการดำเนินงาน บริการให้คำปรึกษาสำหรับ Unified Operation ของ Microsoft Dynamics 365

ช่วยให้ลูกค้าเร่งการเติบโตด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการตัดสินใจการขับเคลื่อนข้อมูลแบบเรียลไทม์ในระดับสากล

สถานประกอบการที่ทันสมัย – ในฐานะส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงในสถานประกอบการ Microsoft สามารถช่วยให้สภาพแวดล้อมของคุณก้าวทันโลกไปพร้อม ๆ กับการทำให้บุคลากรมีอาชีพทุกคนในธุรกิจของคุณได้ใช้เครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิผลให้มากยิ่งขึ้น

บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับอุปกรณ์และความคล่องตัวของเราได้ช่วยให้ผู้นำทางธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาและปรับใช้ความคล่องตัวระดับองค์กรอย่างรอบด้าน และกลยุทธ์การจัดการอุปกรณ์เพื่อกระชับความสัมพันธ์ของพนักงานและลูกค้าให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น บริการศูนย์ข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานของระบบคลาวด์ยังได้ผสมผสานเทคโนโลยี บุคลากรและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศทำการแปลงศูนย์ข้อมูลให้กลายเป็นสินทรัพย์ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจเฉพาะของพวกเขาจับคู่เข้ากับ

บริการด้านความปลอดภัยและอัตลักษณ์ นอกจากนี้เรายังมีกลยุทธ์และโซลูชันเพื่อช่วยปกป้องโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ แอปพลิเคชันและข้อมูลจากภัยคุกคามทั้งภายในและภายนอก

3.3 แพ็กเกจบริการให้คำปรึกษา

Microsoft ได้นำเสนอบริการให้คำปรึกษาสำหรับเหตุการณ์ทางธุรกิจทั่วไปอันหลากหลาย ตามประสบการณ์พร้อมด้วยการวางแผน การปรับใช้ และการดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี และกระบวนการต่าง ๆ ของ Microsoft บริการต่าง ๆ ด้านล่างนี้ถูกนำเสนอในรูปแบบขอบเขตที่กำหนดไว้ล่วงหน้าของงานแบบกำหนดระยะเวลาตายตัวและราคาที่สอดคล้องกัน

3.4 รายละเอียดของบริการ

3.4.1 บริการวางแผน

☞ **บริการด้านสถาปัตยกรรม:** การประเมินเป้าหมายการปรับใช้บริการแบบออนไลน์ของคุณเพื่อมอบแนวทาง การวางแผนและการฟื้นฟู การประเมินนี้จะช่วยสร้างบรรทัดฐานของทีมและสภาพแวดล้อมของคุณให้ดียิ่งขึ้นนำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับสถาปัตยกรรมการให้บริการแบบออนไลน์

โปรแกรมบริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัล: บริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัลได้รวมผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลกับภาคอุตสาหกรรมเข้ากับความเชี่ยวชาญทางธุรกิจกับประสบการณ์และกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมของ Microsoft เพื่อกระตุ้นให้องค์กรสามารถเข้าถึงปฏิสัมพันธ์ทางดิจิทัลได้ ด้วยความร่วมมือกับลูกค้า ผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลจะขับเคลื่อนโปรแกรมของการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างธุรกิจในรูปแบบดิจิทัล

บริการผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลสามารถซื้อได้ในแพ็คเกจข้อตกลง ในรูปแบบระยะเวลา 200, 400, 800 และ 1600 ชั่วโมงโดยประมาณ พร้อมด้วยผู้ให้คำปรึกษาในรูปแบบชั่วคราวและเต็มเวลา ทีมส่งมอบบริการของ Microsoft รวมถึงแหล่งข้อมูลจากศูนย์บริการความเป็นเลิศของ Microsoft จะให้บริการส่งมอบบริการเสริมพร้อมด้วยความชำนาญในเรื่องดังกล่าวหรือให้คำแนะนำในการปฏิบัติและคำแนะนำเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีของ Microsoft

นอกจากนี้ แพ็คเกจข้อตกลงของบริการผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลต่อไปนี้จะรวมถึง:

☞ **แพ็คเกจ Digital Advisory Digital Ready:** ข้อตกลงนี้ นำพาโดยผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลโดยมุ่งเน้นไปยังการออกแบบธุรกิจและกระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนการแปรสภาพทางดิจิทัลในฐานะส่วนหนึ่งของแบบอย่างการพัฒนาธุรกิจของลูกค้า

☞ **หลักฐานของแนวคิด:** ข้อตกลงในการแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจจะอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบ เอกสารและการออกแบบ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่อยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ

การวางแผนโซลูชัน: ข้อตกลงผ่านการจัดทำขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือและแนะนำคุณผ่านการวางแผนการใช้งานสำหรับการปรับใช้เทคโนโลยีของ Microsoft ในสถานที่และสภาพแวดล้อมแบบคลาวด์และผสมผสาน บริการเหล่านี้จะรวมถึง การประเมินการออกแบบ ความปลอดภัย การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการเปลี่ยนแปลงการจัดการของเทคโนโลยี Microsoft ของคุณ

เพื่อช่วยวางแผนการใช้งานโซลูชันด้านเทคนิคของคุณเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่คุณต้องการ ในช่วงทำ
 ยของการบริการ คุณอาจได้รับรายงานประกอบไปด้วยการประเมินผลทางด้านเทคนิคและแผนการดำเนินงาน
 ของโซลูชัน

✦ **Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วย
 องค์กรในการวางแผนการใช้งาน Visual Studio อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อตกลงนี้สามารถนำไปใช้
 เพื่อช่วยพัฒนาการวางแผนการใช้งานและกลยุทธ์ในการใช้งาน Visual Studio

✦ **Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS):** ข้อตกลงแบบหลาย
 ารวัน รวมถึงการฝึกอบรม การสาธิตและการวางแผนการใช้งาน ข้อตกลงเหล่านี้มุ่งเน้นในการเป็
 ดใช้งานโซลูชันการจัดเก็บข้อมูล Azure การโอนย้ายแอปพลิเคชันไปยัง Microsoft Azure
 Infrastructure Services การใช้งานความคล่องตัวขององค์กร การใช้งาน Microsoft Operations
 Management Suite หรือการใช้งานสถานการณ์จำลองและการพัฒนาบนเครื่องเสมือนจริง Azure
 ของ Microsoft

✦ **Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** บริการวางแผนการใช้งานที่มอบเครื่อง
 มือการวางแผนอันหลากหลายและกรณีข้อตกลงที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าโดยมุ่งเน้นไปยังการปรับใช้
 Office 365/Office หรือ Windows

✦ **Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** บริการวางแผนสำหรับการดำเนิน
 การหรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ไปสู่ Microsoft Dynamics CRM (การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)
 Dynamics CRM Online หรือการดำเนินงานโซลูชัน ERP (การวางแผนด้านทรัพยากรขององค์กร)
 ด้วย Microsoft Dynamics AX

✦ **Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):**
 ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้องค์กรวางแผนสำหรับการใช้งาน Skype for Business หรือกา
 ใช้งาน Exchange บริการเหล่านี้ได้มอบการวางแผนการใช้งานสำหรับแง่มุมทางสถาปัตยกรรมและ
 การดำเนินงานของ Microsoft Skype for Business หรือ Microsoft Exchange

✦ **Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services
 (PVDPS):** ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยในการวางแผนสำหรับปรับใช้งาน Systems
 Center/Windows Server และ Hyper-V อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อตกลงเหล่านี้มอบบริการวางแผน
 ผนอันหลากหลายสำหรับการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การโอนย้าย การเร่งการจัดการแล
 ะการปรับใช้ระบบเสมือนจริง เช่นเดียวกับการดำเนินงานจัดการอุปกรณ์อย่างครบวงจร

✦ **บริการ The SQL Server Deployment Planning (SSDPS):** บริการนี้มีอยู่ในข้อตกลงแบบห
 ายวันที่มุ่งเน้นด้านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ไปเป็น SQL Server การปรับใช้งาน
 SQL Server Business Intelligence และการโอนย้ายไปสู่ SQL Server

✦ **บริการ SharePoint Deployment Planning (SDPS):** มุ่งเน้นในการส่งมอบข้อกำหนดกา
 วางแผนปรับใช้งาน SharePoint และ SharePoint Online บริการเหล่านี้อาจรวมถึงการวางแผน
 FastTrack ของ Office 365 การวางแผนโซลูชันการจัดการโครงการและการลงทุน (PPM)
 และการวางแผนการปรับใช้งาน SharePoint

✦ **ประสบการณ์ผู้ใช้งาน:** บริการในการส่งมอบประสบการณ์ผู้ใช้งานสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้งาน
 ในธุรกิจของคุณ นำพาความชำนาญเข้าสู่การจัดทำสตอรี่บอร์ด กราฟิกภาพเคลื่อนไหว การวิจัยเชิงชาติพันธุ์
 การวิเคราะห์เฉพาะบุคคลและสถานการณ์ ยุทธศาสตร์ประสบการณ์ผู้ใช้งานและการออกแบบ
 การพัฒนาหน้าจของผู้ใช้งาน การทดสอบการใช้งานและการพิจารณาระดับการเข้าถึงได้

3.4.2 บริการด้านการดำเนินงาน

✦ **การกำกับโครงการ:** บริการเพื่อมอบการดำเนินงานจัดการและดูแลโครงการ แผนงาน
 หรือข้อตกลงของคุณ เพื่อรับประกันการส่งมอบอย่างประสบผลสำเร็จ

✦ **สถาปัตยกรรมโซลูชัน:** บริการเพื่อมอบสถาปัตยกรรมและการออกแบบสำหรับโซลูชันของคุณ
 บนพื้นฐานของสถาปัตยกรรมอ้างอิงสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft

☞ **การส่งมอบโซลูชัน:** บริการเพื่อมอบการใช้งานด้านเทคนิค รวมถึง การพัฒนา การกำหนดค่า การโอนย้าย ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการปรับใช้งานโซลูชันบนพื้นฐานเทคโนโลยีของ Microsoft และการบูรณาการเข้าร่วมกับสภาพแวดล้อมของลูกค้า

3.4.3 บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

☞ **บริการปรับใช้งาน:** บริการด้านการสนับสนุนการยอมรับ นำเสนอชุดของการบริการที่ช่วยประเมินความสามารถขององค์กรในการแก้ไข ตรวจสอบและเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกับการซื้อเทคโนโลยีของ Microsoft สิ่งนี้รวมถึงความช่วยเหลือในการพัฒนาและการดำเนินงานของกลยุทธ์การปรับใช้งานของคุณเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงทรัพยากรด้วยความชำนาญ ความรู้ และแบบแผนการปฏิบัติที่แนะนำของ Microsoft เพื่อเป็นตัวช่วยสำหรับโปรแกรมการปรับใช้งานของตนเอง

☞ **การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ:** ชุดของการบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิหลังของคุณ โดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรม ความยืดหยุ่น คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อาจถูกส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบ การจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการบนพื้นฐานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์

☞ **บริการด้านความปลอดภัย:** กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์ ความคล่องตัว การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย บริการด้านความปลอดภัยช่วยให้อุปกรณ์เข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้

3.5 การปฏิเสธความรับผิดชอบและข้อจำกัด

การส่งมอบการบริการของเราขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและข้อจำกัดดังต่อไปนี้:

- บริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัลประกอบไปด้วยคำแนะนำและแนวทางด้านการใช้งานและการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ของ Microsoft ของคุณโดยเฉพาะ
- สิทธิการใช้งานผลิตภัณฑ์จะไม่รวมอยู่ในบริการให้คำปรึกษาและจะต้องทำการสั่งซื้อแยกต่างหาก
- บริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัลไม่รวมถึงการปรับใช้ผลิตภัณฑ์ การแก้ไขปัญหา ความช่วยเหลือการแก้ไขข้อบกพร่อง การตรวจสอบรหัสต้นทางที่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือการให้คำปรึกษาด้านเทคนิคหรือสถาปัตยกรรมนอกเหนือจากบริการที่ได้อธิบายไว้ข้างต้น
- สำหรับรหัสต้นทางใด ๆ ที่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft บริการของเราจะจำกัด อยู่เพียงการวิเคราะห์ข้อมูลไบนารี เช่น บันทึกข้อมูลกระบวนการหรือการตรวจติดตามเครือข่าย
- เมื่อการบริการนอกสถานที่ของ Microsoft Architects หรือทีมส่งมอบ บริการได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช่วิธีแบบชำระเงินล่วงหน้า คุณจะถูกรายชื่อราคาเดิมนทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม
- GitHub, Inc. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ Microsoft Corporation จะทำหน้าที่ให้บริการ GitHub Consulting แม้ว่าจะมีส่วนที่ตรงข้ามกับในใบสั่งงานของคุณ ให้นำค่าแถลงเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัวสำหรับบริการ GitHub ซึ่งอยู่ที่ https://aka.ms/github_privacy และเอกสารแนบ ท้ายสำหรับการคุ้มครองข้อมูลของบริการ GitHub เอกสารประกอบทางการรักษาความปลอดภัยซึ่งอยู่ที่ https://aka.ms/github_dpa มาใช้กับการจัดหาบริการ GitHub Consulting ของคุณ

3.6 ความรับผิดชอบของคุณ

ความสำเร็จของข้อตกลงในการให้คำปรึกษาและประสิทธิภาพของข้อมูลของคุณขึ้นอยู่กับความร่วมมือของคุณตลอดช่วงระยะเวลา รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:

- ความพร้อมของผู้แทน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรต่าง ๆ รวมถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และพื้นที่ในสำนักงานของคุณ
- ข้อกำหนดของข้อมูลอันถูกต้องและสมบูรณ์อย่างตรงต่อเวลาตามที่ได้รับการร้องขอจากทีมส่งมอบการบริการ
- การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรของคุณ
- ความสมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพและตรงต่อเวลาของความรับผิดชอบที่คุณได้รับมอบหมาย
- การตัดสินใจและการอนุมัติโดยฝ่ายจัดการของคุณอย่างตรงต่อเวลา
- การชำระเงินค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อันเกิดจากพนักงานหรือผู้รับจ้างของคุณ

4 บริการสนับสนุน

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

- บริการเชิงรุกในการช่วยปรับปรุงความสมบูรณ์ของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินงานของคุณ
- การจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนและการดำเนินงาน
- จัดลำดับความสำคัญกับบริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเพื่อมอบการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับลดระยะเวลาในการหยุดทำงาน

4.1 วิธีการสั่งซื้อ

บริการสนับสนุนมีให้บริการในฐานะที่เป็นแพ็คเกจพื้นฐานที่กำหนดให้เป็นการสนับสนุนหลัก การสนับสนุนขั้นสูง และการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง หรือในฐานะบริการเพิ่มเติมหรือบริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นสำหรับการซื้อ ภายใต้ข้อตกลงแพ็คเกจพื้นฐานที่มีอยู่ที่ระบุไว้ใน Enterprise Services Work Order ที่ได้อธิบายไว้ด้านล่าง

รายการ	รายละเอียด
แพ็คเกจพื้นฐาน	<p>การรวมกันของบริการเชิงรุก การโต้ตอบและการบริการจัดการการจัดส่งที่รองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft และ / หรือ Online Services ที่ใช้ภายในองค์กรของคุณ แพ็คเกจการบริการมีให้เลือกใช้ในรูปแบบหลัก ("C") ขั้นสูง ("A") และแบบสมรรถนะสูง ("P") ตามที่ได้แสดงไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด</p> <p>แพ็คเกจพื้นฐานจะมีการบริการรวมอยู่ด้วย จะแสดงด้วยเครื่องหมาย "✓" ไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด</p> <p>คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับบริการเชิงรุกแบบในตัวตามที่ถูกแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ</p> <p>เราจะร่วมมือกับคุณในการระบุบริการเหล่านี้ก่อนที่สัญญาจะเริ่มต้น หรือให้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนส่งมอบบริการของคุณ</p>
บริการเสริม	<p>บริการสนับสนุนอื่น ๆ เพิ่มเติมจะมีให้เลือกเพิ่มลงไปแพ็คเกจพื้นฐานของคุณในระหว่างช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณ และจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด</p>
บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น	<p>บริการสนับสนุนซึ่งครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือระบบสารสนเทศของลูกค้าแบบเฉพาะ จะมีให้เลือกเพิ่มเข้าไปในแพ็คเกจพื้นฐานในการสนับสนุนของคุณในช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณและจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด</p>

ข้อมูลสำคัญ: ☞ แสดงรายการที่คุณอาจเห็นในรายการ Work Order ของคุณ

4.2 รายละเอียดของบริการ

รายการที่นำมาวมกันเพื่อสร้างแพ็คเกจบริการสนับสนุนของคุณจะถูกอธิบายไว้ในส่วนนี้ นอกจากนี้ รายการที่ถูกระบุไว้เป็นบริการที่อาจได้รับการเพิ่มเข้าไปยังแพ็คเกจพื้นฐานของคุณหรือเพิ่มเข้าไปในเงื่อนไขของข้อตกลง

4.2.1 บริการเชิงรุก

บริการเชิงรุกจะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและจะทำการ กำหนดเวลาเพื่อ ช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และส่งมอบในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order บริการเชิงรุกต่อไปนี้มีให้เลือกตามที่ระบุไว้ด้านล่างหรือแสดงรายละเอียดไว้ใน Work Order ของคุณ

บริการวางแผน

ประเภทของบริการวางแผน	แพ็คเกจ		
	C	A	P
หลักฐานของแนวคิด		+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

☛ หลักฐานของแนวคิด:

ข้อตกลงในการแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจจะอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบ เอกสารและการออกแบบ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่ใช่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ

บริการด้านการดำเนินงาน

ประเภทของบริการด้านการนำไปใช้งาน	แพ็คเกจ		
	C	A	P
บริการ Onboarding		+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

☛ **บริการ Onboarding:** ข้อผูกพันโดยตรงกับวิศวกรของ Microsoft เพื่อจัดการการปรับใช้ การโยกย้าย การอัปเดต หรือความช่วยเหลือด้านการพัฒนาคุณลักษณะ รวมถึงความช่วยเหลือเกี่ยวกับการวางแผนและการตรวจสอบความถูกต้องของแนวคิด หรือปริมาณงานของการผลิตโดยใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft

บริการด้านการบำรุงรักษา

ประเภทของบริการด้านการดูแลรักษา	แพ็คเกจ		
	C	A	P
การประเมินตามความต้องการ	✓	✓	✓
โปรแกรมการประเมิน		+	+
การประเมินแบบออฟไลน์		+	+
การตรวจสอบเชิงรุก		+	+
โปรแกรมการดำเนินงานเชิงรุก (POP)		+	+

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

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

☞ **การประเมินตามความต้องการ:** การเข้าถึงแพลตฟอร์มการประเมินออนไลน์แบบบริการตนเองโดยอัตโนมัติ ซึ่งใช้การวิเคราะห์ขั้นสูงเพื่อทำการวิเคราะห์และประเมินการใช้งานเทคโนโลยีของ Microsoft ของคุณ การประเมินตามความต้องการจะครอบคลุมเทคโนโลยีที่จำกัด การใช้บริการการประเมินนี้จำเป็นต้องมีบริการ Azure ที่ใช้งานอยู่พร้อมกับขีดจำกัดของข้อมูลที่เพียงพอ เพื่อให้สามารถใช้บริการการประเมินตามความต้องการได้ Microsoft จะให้บริการช่วยเหลือเพื่อช่วยในการติดตั้งบริการเริ่มต้น ในการทำงานร่วมกันกับการประเมินตามความต้องการ และสำหรับค่าบริการเสริมแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในสถานที่ (ไม่เกินสองวัน) หรือแหล่งข้อมูลระยะไกลของ Microsoft (ไม่เกินหนึ่งวัน) พร้อมให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญกับคำแนะนำในการฟื้นฟูตามข้อตกลงบริการของคุณ การประเมินนอกสถานที่อาจจะไม่มีให้บริการในทุกพื้นที่

☞ **โปรแกรมการประเมิน:** การประเมินผลการออกแบบ การใช้งานด้านเทคนิค การดำเนินงาน หรือการจัดการการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ของ Microsoft ของคุณ เทียบกับการ ปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft ในช่วงท้ายของการประเมิน แหล่งข้อมูลของ Microsoft จะทำงานร่วมกับคุณโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้และจัดทำรายงานที่มีการประเมินทางเทคนิคในสภาพแวดล้อมของคุณ โดยอาจรวมถึงแผนฟื้นฟูด้วย

☞ **การประเมินนอกระบบ:** การประเมินอัตโนมัติของการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft กับข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากทางไกลหรือโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในพื้นที่ของคุณ ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมจะถูกวิเคราะห์โดย Microsoft โดยการใช้อุปกรณ์ในสถานที่และเราจะมีมอบรายงานการค้นพบและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเรา

☞ **การตรวจสอบเชิงรุก:** การจัดส่งเครื่องมือตรวจสอบการดำเนินงานทางเทคนิคและคำแนะนำสำหรับการปรับแต่งกระบวนการจัดการเหตุการณ์ในเซิร์ฟเวอร์ของคุณ บริการนี้ช่วยคุณสร้างเมตริกซ์เหตุการณ์ดำเนินการทบทวนเหตุการณ์ที่สำคัญและสร้างการออกแบบสำหรับทีมวิศวกรรมอย่างยั่งยืน

☞ **โปรแกรมการปฏิบัติงานเชิงรุก (POP):** การทบทวนกับพนักงานของคุณเกี่ยวกับการวางแผนการออกแบบ การปรับใช้งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานของคุณกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft การทบทวนนี้สามารถทำได้นอกสถานที่หรือจากทางไกลโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft

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

บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

ประเภทของบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	แพ็คเกจ		
	C	A	P
บริการปรับใช้งาน			+
บริการมุ่งเน้นการพัฒนา		+	+

ประเภทของบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	แฟ้มเกจ		
	C	A	P
การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ		+	+
บริการด้านความปลอดภัย		+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

☛ **บริการปรับใช้งาน:** บริการด้านการสนับสนุนการยอมรับ นำเสนอชุดของการบริการที่ช่วยประเมินความสามารถขององค์กรในการแก้ไข ตรวจสอบและเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกับกา รซื้อเทคโนโลยีของ Microsoft สิ่งนี้รวมถึงความช่วยเหลือในการพัฒนาและการดำเนินงานของกลยุทธ์ก การปรับใช้งานของคุณเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงทรัพยากรด้วยความชำนาญ ความรู้ และแบบแผนการปฏิบัติที่แนะนำของ Microsoft เพื่อเป็นตัวช่วยสำหรับโปรแกรมการปรับใช้งาน ของตนเอง

☛ **บริการที่มุ่งเน้นในการพัฒนา:** บริการสำหรับสนับสนุนการสร้างบุคลากร การปรับใช้งาน และแอปพลิเคชันการสนับสนุนของคุณโดยเทคโนโลยี Microsoft

☛ **บริการเชิงลึกสำหรับนักพัฒนา (Services Insights for Developers):** การประเมินแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาแอปพลิเคชันประจำปีของคุณ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าด้วยแนวทางปฏิบัติที่แนะนำสำหรับ การพัฒนาแอปพลิเคชันและโซลูชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

☛ **การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านการพัฒนา:** ให้ความช่วยเหลือในการสร้างและพัฒนาแอปพ ลีเคชันที่จะผสมรวมเทคโนโลยีของ Microsoft เข้ากับแพลตฟอร์ม Microsoft ซึ่งเชี่ยวชาญในเครื่องมือและเทคโนโลยีด้านการพัฒนาของ Microsoft และทำการขายเป็นจำนวนชั่วโมงที่แสดงอยู่ ในใบสั่งงานของคุณ

☛ **การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ:** ชุดของการบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณ สามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิหลังของคุณ โดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อ ช่วยปรับปรุงนวัตกรรม ความยืดหยุ่น คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจั ดการการบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อาจถูกส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่หรือ การประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบ การจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการบนพื้นฐานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้าย แอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์ บริการการจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจเป็นอง ค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน เข้าถึงได้ใช้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและ อาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงใน Work Order ของคุณ

☛ **บริการด้านความปลอดภัย:** กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์ ความคล่องตัว การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย บริการด้าน ความปลอดภัยช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้ บริการด้าน ความปลอดภัยอาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน เข้าถึงได้โดย จ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงใน Work Order ของคุณ

บริการด้านการศึกษา

ประเภทของบริการด้านการศึกษา	แฟ้มเกจ		
	C	A	P
การเรียนรู้ตามต้องการ	✓	✓	✓

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

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

☛ การเรียนรู้ตามต้องการ:

การเข้าถึงคอลเล็กชันเครื่องมือการฝึกอบรมออนไลน์และห้องปฏิบัติการออนไลน์จากแพลตฟอร์มของเวิร์กช็อปไปโลบรารีแบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นโดย Microsoft

☛ **Webcasts:** การเข้าถึงเซสชันการศึกษาที่จัดเตรียมโดย Microsoft ซึ่งมีหัวข้อการสนับสนุนและเทคโนโลยีของ Microsoft ให้เลือกมากมาย ซึ่งทำการจัดส่งผ่านระบบออนไลน์

☛ **การโต้ตอบในห้องเรียน:** บริการปฏิสัมพันธ์ระยะสั้น ซึ่งโดยปกติจะเป็นการประชุมแบบวันเดียวครอบคลุมหัวข้อผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการบรรยายและการสาธิตโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในแบบการสอนด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์

☛ **เวิร์คช็อป:** การประชุมฝึกอบรมทางเทคนิคในระดับสูง สามารถเข้าถึงได้ผ่านตัวเลือก อันหลากหลายของการสนับสนุนและหัวข้อด้านเทคโนโลยีของ Microsoft ที่ถูกส่งมอบผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์ เวิร์คช็อปสามารถถูกซื้อได้ตามจำนวนที่นั่งหรือการจัดส่งโดยเฉพาะผ่านองค์กรของคุณตามที่ระบุใน Work Order ของคุณ ไม่อนุญาตให้ทำการบันทึกใด ๆ ในเวิร์คช็อปโดยไม่มี การอนุญาตจาก Microsoft อย่างเป็นทางการ

บริการเชิงรุกเพิ่มเติม

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

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

☛ **บริการเชิงรุกแบบปรับแต่งเอง:** ข้อผูกพันที่มีขอบเขตกับแหล่งข้อมูลของ Microsoft เพื่อให้บริการตามคำสั่งของลูกค้าด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์ ซึ่งไม่ได้มีการอธิบายไว้ในเอกสารนี้ ข้อผูกพันเหล่านี้รวมถึงประเภทของบริการการซ่อมบำรุง การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา

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

Proactive อื่น ๆ			
Proactive Credits		+	+

☛ **Proactive Credits:** มูลค่าของการบริการที่สามารถแลกเปลี่ยนได้ จะแสดงเป็นเครดิตในใบสั่งงานของคุณ Proactive Credits จะสามารถทำการแลกเปลี่ยนกับ หรือนำไปใช้กับบริการเสริมที่กำหนดไว้ อย่าง น้อยหนึ่งรายการ ตามที่ได้อธิบายไว้ในเอกสารนี้ และตามอัตราปัจจุบันที่ได้รับจากตัวแทนฝ่ายบริการของ Microsoft ของคุณ ดหลังจากเลือกบริการเสริมที่มีให้เลือกซื้อ เราจะหักมูลค่าของบริการนั้นออกจากยอดเครดิตคงเหลือของคุณ บัดเศษขึ้นไปยังหน่วยที่ใกล้ที่สุด

4.2.2 บริการเชิงรับ

บริการเชิงรับช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและโดยปกติแล้วจะเป็นการบริโภครวมความต้องการ บริการเชิงรับต่อไปนี้จะถูกรวมเข้าไว้ตามความจำเป็นสำหรับการรองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft products และบริการออนไลน์ในปัจจุบัน เว้นเสียแต่จะมีการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ

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

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

☛ **การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา:** การสนับสนุนทางโทรศัพท์ในระยะเวลาสั้น ๆ (จำกัดไว้ที่หกชั่วโมงหรือน้อยกว่า) และปัญหาที่ไม่คาดคิดสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านไอที การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาอาจรวมถึงข้อเสนอแนะ คำแนะนำและการถ่ายทอดความรู้เพื่อช่วยคุณทำการปรับใช้และใช้เทคโนโลยีของ Microsoft ในรูปแบบที่หลีกเลี่ยงปัญหาด้านการสนับสนุนทั่วไป และสามารถลดโอกาสการหยุดทำงานของระบบ การพัฒนาสถาปัตยกรรม โซลูชันและสถานการณ์ที่มีการปรับแต่งอยู่นอกขอบเขตของบริการให้คำปรึกษาเหล่านี้

☛ **การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา:** ความช่วยเหลือสำหรับปัญหาที่มีอาการเฉพาะซึ่งประสบขณะใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft รวมถึงการแก้ไขปัญหาในรูปแบบเฉพาะ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดหรือฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ได้ทำงานตามที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft

เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากทางโทรศัพท์หรือส่งผ่านมาทางเว็บ การร้องขอการสนับสนุนสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์ ซึ่งไม่ได้ภายใต้ความครอบคลุมของพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี จะได้รับการจัดการจากภายในพอร์ทัลออนไลน์ของ Microsoft Services

คำจำกัดความของความรุนแรง และระยะเวลาในการตอบสนองเบื้องต้นของ Microsoft มีรายละเอียดในตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านล่าง

เราอาจทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ด้านเทคโนโลยีของบุคคลภายนอกเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกันของผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ขายหลายรายตามคำขอของคุณ แต่คุณมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

ความรุนแรงของเหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดระดับการตอบสนองภายใน Microsoft ระยะเวลา ในการตอบสนองโดยประมาณและความรับผิดชอบของคุณ คุณต้องรับผิดชอบในการสรุปผลกระทบทางธุรกิจต่อองค์กรของคุณและ Microsoft จะกำหนดระดับความรุนแรงที่เหมาะสม ในการปรึกษาหารือกับเรา หากผลกระทบทางธุรกิจต้องการ คุณสามารถขอให้เปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงในระหว่างช่วงเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนหลัก (Core Support Incident Response)

การสนับสนุนหลัก	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง แต่งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในแปดชั่วโมง 	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อกลับครั้งแรกภายในแปดชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ¹ ความพยายามในช่วงเวลาทำการ¹ เท่านั้น ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงเมื่อมีการขอใช้² 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูลการติดต่อที่ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับเจ้าของกรณี ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง²
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต	<ul style="list-style-type: none"> การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในหนึ่งชั่วโมง 	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อกลับครั้งแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง² 	<ul style="list-style-type: none"> จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง²

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

ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่นโดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์ ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

² เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวนเกรดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อรักษาความพยายามแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง

การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนชั้นสูง

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

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

² เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวนเกรดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง

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

การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต	<ul style="list-style-type: none"> การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 30 นาที 	<p>นการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง²</p> <ul style="list-style-type: none"> การติดต่อกลับครั้งแรกใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ใช้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น ทรัพยากรที่ไชต์ของคุณใน 24 ชั่วโมงหลังจากนั้นพร้อมกับข้อตกลงของลูกค้ ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง² การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์³ แจ้งเดือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่เป็น 	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เราร้องขอ จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง² การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

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

² เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญห

³ ไม่มีให้บริการในพื้นที่ที่ได้รับสนับสนุนทั้งหมดหรือสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft ทั้งหมด

การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง: การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองจะกำกับดูแลเหตุการณ์การสนับสนุนเพื่อให้เกิดความละเอียดที่ทันเวลาและการให้การสนับสนุนอย่างมีคุณภาพ การจัดการการส่งมอบบริการจะถูกใช้สำหรับการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองของทุกคำร้องขอเพื่อการสนับสนุน ด้านล่างนี้คือบริการสำหรับการสนับสนุนแพ็คเกจพื้นฐานที่สอดคล้องกัน:

การสนับสนุนหลัก: สำหรับมาตรฐานและความสำคัญของเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจ บริการนี้จะมีให้ตามคำขอของลูกค้ไปที่แหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการแบบรวมในช่วงเวลาทำการ แหล่งข้อมูลเหล่านี้อาจจะให้เพิ่มการอัปเดตตามที่ขอ

การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง: ตามตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ข้างต้น สำหรับมาตรฐานของเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจ บริการนี้จะมีให้ตามคำขอของลูกค้าไปยังแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการแบบรวม ซึ่งจะสามารถให้เพิ่มการอัปเดตตามที่ขอในช่วงเวลาทำการ สำหรับเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจที่สำคัญ จะมีการเริ่มขั้นตอนการยกระดับที่เพิ่มขึ้นและดำเนินการโดยอัตโนมัติสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง หลังจากนั้น จะมีการกำหนดทรัพยากรของ Microsoft ให้จัดการกับปัญหา และรับผิดชอบในการตรวจสอบความคืบหน้าทางเทคนิคโดยให้ข้อมูลอัปเดตสถานะและแผนการดำเนินงานแก่คุณ

สำหรับความครอบคลุมนอกช่วงเวลาทำการ คุณอาจจะซื้อชั่วโมงการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองเพิ่มเติมได้

4.2.3 การจัดการส่งมอบบริการ

การจัดการการจัดส่งบริการ (SDM) จะรวมอยู่ในบริการสนับสนุนของคุณ เว้นแต่มีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี้หรือในใบสั่งซื้อของคุณ และจะทำการพิจารณาจากบริการสนับสนุนของแพ็คเกจพื้นฐานที่คุณซื้อ การจัดการการจัดส่งบริการเพิ่มเติมจะถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือ ทำการปรับปรุงบริการและโซลูชัน

การสนับสนุนหลัก: บริการ SDM จะทำการสนับสนุนในรูปแบบดิจิทัลหรือใช้แหล่งข้อมูลที่ทีมผู้ชำนาญการที่ดึงมารวมตัวกัน

การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง: บริการ SDM จะดำเนินการผ่านทางดิจิทัลและโดยผู้จัดการบัญชีสำหรับลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย แหล่งข้อมูลที่ใช้ซื้อดังกล่าวนี้อาจจะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ

รายละเอียดขอบเขตของการจัดการการจัดส่งบริการ

บริการ SDM ต่อไปนี้ถูกจัดไว้ตามที่กำหนดอยู่ในแพ็คเกจพื้นฐานที่ทำการสั่งซื้อ:

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

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า: คำแนะนำและข้อมูลที่มีมอบให้แก่ผู้ที่กำหนดให้เป็นผู้ดูแลระบบของบริการสนับสนุนเกี่ยวกับวิธีการจัดการการใช้ประโยชน์จากบริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณ และเตรียมพร้อมคุณสำหรับการใช้บริการสนับสนุนรวมศูนย์แบบดิจิทัลและแบบเรียกใช้ใหม่

คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft: ข้อมูลที่แบ่งปันให้คุณทราบเกี่ยวกับคุณลักษณะและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการสำคัญที่กำลังจะมีจำหน่าย รวมถึงกระดานข่าวด้านความปลอดภัยสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft

การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม: กิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อวางแผน นำเสนอ และจัดการบริการของโปรแกรมสนับสนุนของคุณ สำหรับทั้งองค์กรของคุณเพื่อช่วยให้คุณได้ตระหนักถึงคุณค่าที่สูงมากขึ้นจากการลงทุนของคุณในเทคโนโลยีและบริการของ Microsoft

การสนับสนุนหลัก: Microsoft อาจแนะนำบริการให้เพื่อใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการสนับสนุนตามแพ็คเกจพื้นฐาน ของคุณและบริการเพิ่มเติมที่จำกัดตามที่องค์กรของคุณอาจซื้อ

การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง: Microsoft อาจแนะนำบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อช่วยให้คุณบรรลุ ผลลัพธ์ทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่สำคัญ เพื่อใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการสนับสนุนตามแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ รวมถึงบริการเพิ่มเติมที่คุณอาจซื้อ

การอบรมให้ความรู้พนักงานใหม่เพื่อการสนับสนุนแบบรวมศูนย์: กิจกรรมเพื่อสนับสนุนการเริ่มใช้เพื่อสนับสนุนแบบรวมศูนย์ รวมถึงการแนะนำและการส่งเสริมความสามารถที่บริการตนเองในพอร์ทัลสนับสนุนออนไลน์ โดยมีเป้าหมายที่ต้องการตรวจสอบให้แน่ใจว่าจะมีการใช้บริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณได้ในเวลาที่เหมาะสม

โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์: การวางแผนและการส่งมอบบริการที่รวมอยู่ด้วย เพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์เฉพาะด้านในระบบคลาวด์ เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติใช้ การปรับใช้ และคุณค่าที่ตระหนักได้ของเทคโนโลยีคลาวด์ ของ Microsoft รวดเร็วยิ่งขึ้น

การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร: ชุดกิจกรรมที่ใช้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทีมสนับสนุนของ Microsoft จะทำงานสอดคล้องกับสิ่งสำคัญเชิงกลยุทธ์ขององค์กรของคุณ และได้ช่องเกี่ยวกับผู้ตัดสินใจทางธุรกิจและเทคโนโลยีรายสำคัญ

☞ **Add-on ของการจัดการการจัดส่งบริการ:** คุณอาจเลือกที่จะสั่งซื้อแหล่งข้อมูล SDM ที่กำหนดเองเพิ่มเติม เพื่อให้บริการการจัดการการส่งมอบบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งไม่ได้ระบุรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนในเอกสารนี้ แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้จะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ บริการนี้อาจขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

☞ **การจัดการส่งมอบบริการนอกสถานที่:** คุณสามารถร้องขอให้ผู้จัดการความสำเร็จของลูกค้า มาที่สถานประกอบการได้ แต่อาจถูกเรียกเก็บค่าบริการเสริมต่อการเข้าพบแต่ละรอบ บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

4.3 บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น

นอกเหนือจากบริการที่ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานหรือเป็นบริการเสริมแล้ว คุณสามารถซื้อบริการเสริมและโซลูชันที่เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นมีให้บริการโดยคิดค่าบริการจ่ายเพิ่มเติม และจะถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ใน Work Order ของคุณ

บริการ	แพ็คเกจ		
	C	A	P
วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด		+	+

บริการ	แพ็คเกจ		
	C	A	P
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว		+	+
Developer Advanced		+ ¹	+ ¹
Developer Performance			+
การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ		+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

+¹ - บริการเสริมที่สามารถสั่งซื้อได้ขึ้นอยู่กับปริมาณจำกัดสูงสุด

4.3.1 วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด

☛ **Designated Support Engineering (DSE):** บริการ DSE อาจสั่งซื้อได้แบบข้อเสนอแบบกำหนดล่วงหน้าหรือเป็นช่วงเวลาของชั่วโมงแบบกำหนดได้เองที่สามารถใช้เพื่อนำเสนอขอบเขตของบริการเชิงรุกได้

เมื่อสั่งซื้อแบบชั่วโมง ชั่วโมงของบริการ DSE จะถูกหักลบจากจากชั่วโมงทั้งหมดที่คุณได้ซื้อตามการใช้งานหรือมีการดำเนินการ

ข้อเสนอ DSE ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจะถูกปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของคุณและช่วยให้คุณบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ ข้อเสนอเหล่านี้จะรวมถึงบริการเชิงรุกที่จำเป็นซึ่งกำหนดไว้ล่วงหน้าแบบในตัว

พื้นที่เป้าหมายของ DSE คือ:

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

ไม่ว่าจะทำการสั่งซื้อ DSE แบบใดก็ตาม ทรัพยากรจะได้รับการจัดสรร จัดลำดับความสำคัญและทำการกำหนดบนพื้นฐานของข้อตกลงของสองฝ่ายในระหว่างการประชุมแรกเริ่มและจัดทำเป็นเอกสารไว้ให้โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนการส่งมอบบริการของคุณ

ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน Microsoft Unified ปัจจุบันเพื่อสนับสนุนบริการ DSE ของคุณ หากข้อตกลงในการให้บริการการสนับสนุน Microsoft Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ DSE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน

- บริการ DSE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- บริการ DSE สนับสนุนผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเฉพาะของ Microsoft ที่คุณได้เลือกไว้และถูกแสดงไว้ใน Work Order ของคุณ
- บริการ DSE จะถูกส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่เลือกและระบุไว้ใน Work Order ของคุณ

4.3.2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

☞ **การตอบสนองอย่างรวดเร็ว:** การตอบสนองอย่างรวดเร็ว จะช่วยให้การสนับสนุนเชิงรุกของคุณสำหรับบริการคลาวด์ ของคุณรวดเร็วขึ้น โดยการกำหนดเส้นทางเหตุการณ์การสนับสนุนให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและการให้เส้นทางที่เพิ่มขึ้นให้กับทีมปฏิบัติการให้บริการระบบคลาวด์ตามที่จำเป็น

ในการรับบริการการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับคอมโพเนนต์ของ Microsoft Azure คุณต้องทำการส่งเหตุการณ์ผ่านพอร์ทัลบริการของระบบคลาวด์ที่เหมาะสม ค่าขอการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของคุณจะถูกส่งตรงไปยังคิวการสนับสนุนการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะมีทีมงานวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการระบบคลาวด์ เพื่อให้ทีมนี้มีความรู้พื้นฐานสำหรับการใช้งานของคุณ คุณต้องแจกจ่ายเอกสารเกี่ยวกับการใช้ Azure พื้นฐานและโทโพโลยีฐานข้อมูลให้ รวมถึงการจัดระดับและแผนความสมดุลของปริมาณงาน หากเป็นไปได้ ถึงแม้เหตุการณ์ต้องใช้ทรัพยากรจากผู้เชี่ยวชาญการสนับสนุนผลิตภัณฑ์มาตรฐานเพื่อแก้ไขปัญหา แต่ทีมตอบสนองเร่งด่วนจะยังมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทุกวันและเวลาตลอดทั้งปี

สำหรับคอมโพเนนต์ Azure ของคุณ เวลาในการตอบสนองสำหรับการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาจะถูกแสดงไว้ในตารางข้างล่างและแทนที่เวลาในการตอบสนองใด ๆ ของแพ็คเกจพื้นฐานที่คาดหวัง การตอบสนองอย่างรวดเร็วไม่ครอบคลุม Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services หรือการจัดการเรียกชำระเงินและการบอกรับเป็นสมาชิก

การซื้อการตอบสนองอย่างรวดเร็วขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของคุณสำหรับรายละเอียดความพร้อมให้บริการ

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต	<ul style="list-style-type: none"> • การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อได้ตามที่เหมาะสม • จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที 	<ul style="list-style-type: none"> • การติดต่อกลับครั้งแรกใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น • ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹ • การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft² • เสนอปัญหาเพื่อหารือในระดับสูงอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ไปยังทีมปฏิบัติการบริการระบบคลาวด์ • แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น 	<ul style="list-style-type: none"> • การสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เราร้องขอ • จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง¹ • การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

¹ เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากคอมพิวเตอร์ของคุณทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหานี้

² บริการการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาด้วยการตอบสนองอย่างรวดเร็วจะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น

4.3.3 การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาให้การสนับสนุนทางเทคนิคในระยะยาวโดยอาศัยระบบคลาวด์ละความรู้ทางเทคนิคตลอดทั้งวงจรชีวิตในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับนักพัฒนาที่กำลังสร้างนำไปใช้งานและรองรับแอปพลิเคชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

Application Development Manager (ADM) ทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักและมุ่งเน้นการให้คำแนะนำเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับวิธีการพัฒนาและการทดสอบและประเด็นการพัฒนาที่พบในขณะที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft ADM จะต่อประสานกับแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ภายใน Microsoft เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า

จากการเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงการสนับสนุนของคุณ คุณสามารถสั่งซื้อโซลูชันสำหรับนักพัฒนาต่อไปนี้ได้:

☛ Developer Advanced

มีพร้อมให้ใช้งานสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงและการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง การสนับสนุนของ Developer Advanced ช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาแอปพลิเคชันเฉพาะ รวมทั้งการประยุกต์ใช้งานสิ่งใหม่ ๆ การประมวลผลของ Internet of Thing (IoT) การแก้ปัญหา ALM / DevOps การฝึกอบรมและการทดสอบ เป็นระดับที่แนะนำของความช่วยเหลือสำหรับลูกค้าที่ต้องการการสนับสนุนด้านการพัฒนาเฉพาะด้านในประเด็นที่หลากหลายหรือหัวข้อต่าง ๆ ในวงจรชีวิตของการพัฒนา

ข้อผูกพันขั้นต่ำจะอยู่ที่ 320 ADM (Application Developer Manager) hour ข้อผูกพันขนาดเล็กที่กำหนดได้เองสามารถกำหนดขอบเขตได้ตามคำขอเป็นกรณีพิเศษ การสนับสนุน Developer Advanced มีได้สูงสุดที่ 800 ADM hour

☛ Developer Performance

มีพร้อมให้ใช้งานสำหรับการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง การสนับสนุน Developer Performance จะให้การสนับสนุนที่ครอบคลุมทั่วทั้งวงจรชีวิตของการพัฒนาแอปพลิเคชันให้กับลูกค้าด้วยสถาปัตยกรรมระบบคลาวด์ การประเมินความเสี่ยง การแก้ปัญหา ALM / DevOps วงจรชีวิตของการพัฒนาด้านความปลอดภัย การตรวจทานรหัส ประสิทธิภาพและการตรวจสอบ การประยุกต์ใช้งานสิ่งใหม่ ๆ การใช้งาน Internet of Thing (IoT) และการจัดการ การฝึกอบรมและการทดสอบ เป็นระดับที่แนะนำของความช่วยเหลือสำหรับลูกค้าที่ต้องการการสนับสนุนด้านการพัฒนาที่สมรรถนะสูงสำหรับธุรกิจที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งและสภาพแวดล้อมการพัฒนาที่ซับซ้อน

การสนับสนุน Developer Performance มีข้อผูกพันขั้นต่ำอยู่ที่ 800 ADM hour ข้อผูกพันขนาดเล็กที่กำหนดได้เองสามารถกำหนดขอบเขตได้ตามคำขอเป็นกรณีพิเศษ

4.3.4 การสนับสนุนสำหรับธุรกิจที่สำคัญ

☛ **การสนับสนุนสำหรับ ธุรกิจที่สำคัญ:** เป็นการให้การสนับสนุนในระดับที่สูงขึ้นสำหรับชุดผลิตภัณฑ์ Microsoft และ Online Service ที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโซลูชันของธุรกิจที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ การสนับสนุนการบริการระดับวิกฤติจะให้โปรแกรมแบบกำหนดเองของบริการสนับสนุนโดยสามารถใช้งานได้ผ่านคำบริการเสริมและได้กำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ใน Work Order ของคุณ

4.4 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

บริการ Microsoft Unified Support services จะทำการจัดส่งตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานต่อไปนี้

- บริการตอบสนองของแพ็คเกจพื้นฐาน จะเป็นการให้บริการจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของจุดติดต่อเพื่อการสนับสนุนที่คุณกำหนดไว้ บริการทุกชนิดจะถูกส่งมอบผ่านทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของคุณตามที่ระบุไว้ใน Work Order ของคุณ หรือหากในกรณีอื่น ๆ ต้องลงเป็นลายลักษณ์อักษร

- บริการตอบสนองของแพ็คเกจพื้นฐาน จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี บริการทั้งหมดจะจัดไว้ให้เป็นภาษาพูดของสถานที่ให้บริการของ Microsoft ที่ให้บริการหรือเป็นภาษาอังกฤษ เว้นแต่จะได้ออกแบบไว้เป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษร
- เราให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ที่มีจำหน่ายทั่วไปทุกรุ่นที่คุณได้สั่งซื้อและระบุไว้ในข้อตกลงและการลงทะเบียนเพื่อขอใบอนุญาตที่ตกลงไว้ และ/หรือ ID การบัญชีการเรียกเก็บเงินในภาคผนวก A ของใบสั่งงานของคุณ และได้รับการกำหนดไว้ในเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ซึ่งเผยแพร่โดย Microsoft เป็นครั้งคราวที่ <http://microsoft.com/licensing/contracts> (หรือที่ไซต์ที่ได้รับช่วงต่อตามที่ Microsoft ระบุ) เว้นเสียแต่จะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในใบสั่งงานเอกสารของคำอธิบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริการที่ปรึกษา หรือที่ได้รับการยกเว้น เป็นการเฉพาะใน พอร์ทัลการสนับสนุนออนไลน์ของคุณที่<http://serviceshub.microsoft.com>
- จะไม่มีการสนับสนุนให้กับผลิตภัณฑ์รุ่นวางจำหน่ายล่วงหน้าหรือเบต้า เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารแนบท้าย
- บริการทุกชนิด รวมถึงบริการเสริมใดๆ ที่ถูกสั่งซื้อในฐานะส่วนหนึ่งในระยะเวลาของ Support Work Order จะถูกเรียกคืนหากไม่ได้ถูกใช้งานในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order
- การจัดตารางการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และเวิร์คช็อปอาจถูกยกเลิกหากการลงทะเบียนขั้นต่ำไม่เป็นไปตามกำหนด
- เราสามารถเข้าถึงระบบของคุณผ่านการเชื่อมต่อทางไกลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาตามคำร้องขอของคุณได้ บุคลากรของเราจะเข้าถึงระบบที่ได้รับอนุญาตจากคุณเท่านั้น ในการใช้งานความช่วยเหลือผ่านการเชื่อมต่อทางไกล คุณต้องมอบการเข้าถึงอันเหมาะสมและอุปกรณ์อันจำเป็นให้กับเรา
- บริการบางประเภทอาจกำหนดให้เราทำการเก็บรักษา ประมวลผล และเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของคุณ เมื่อเราดำเนินการดังกล่าว เราใช้เทคโนโลยีที่ Microsoft ได้รับการรับรองและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการปกป้องข้อมูลของเรา หากคุณร้องขอให้เราใช้เทคโนโลยีที่ไม่ได้รับการรับรองจาก Microsoft คุณเข้าใจและยอมรับว่าคุณต้องรับผิดชอบต่อความสมบูรณ์และความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าของคุณแต่เพียงผู้เดียวและ Microsoft จะไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ผ่านการรับรองของ Microsoft
- หากคุณขอยกเลิกบริการที่ได้กำหนดเวลาก่อนหน้านี้ Microsoft อาจเลือกที่จะหักค่าธรรมเนียมการยกเลิกได้ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ของราคาค่าบริการ หากการยกเลิกหรือการกำหนดการนัดหมายใหม่ดังกล่าวได้ถูกดำเนินการโดยไม่มีแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 14 วันก่อนวันส่งมอบ
- เมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริม เราอาจกำหนดให้รวมการจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดส่ง
- หากคุณทำการสั่งซื้อบริการประเภทใดประเภทหนึ่งและต้องการแลกเปลี่ยนเป็นบริการประเภทอื่น คุณอาจใช้มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ (ถ้ามี) และทำการตกลงกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents (SA PRS Incidents หรือ "SAB") อาจได้รับการแปลงให้เป็นมูลค่าที่เท่ากัน (ดังที่ได้กำหนดไว้โดย Microsoft) และใช้บริการโดยมีค่าใช้จ่ายสำหรับการสนับสนุนแพ็คเกจพื้นฐาน ส่วนประกอบที่มีสิทธิ์ของวิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด (DSE) และ/หรือส่วนประกอบที่มีสิทธิ์ของบริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น แหล่งข้อมูลการจัดการการส่งมอบของคุณสามารถยืนยันมูลค่าและค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้ ถ้ามี หลังจากวันที่เริ่มต้นใช้งานการสนับสนุน 30 วัน เราอาจส่งการเรียกเก็บเงินแก่คุณสำหรับมูลค่าที่เท่ากันของ SAB ที่ขาดใด ๆ ที่คุณตกลงในการแปลงใด ๆ ดังที่กำหนดไว้ใน Work Order ของคุณ สิทธิประโยชน์ของ Software Assurance จะเป็นไปตามเงื่อนไขของ DoS และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงภาคผนวก B ของเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits เช่น การเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ของการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่จะเริ่มในเดือนกุมภาพันธ์ 2023 ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเกณฑ์การมีสิทธิ์ในแพ็คเกจพื้นฐานหรือองค์ประกอบที่มีสิทธิ์ของ ข้อตกลงการสนับสนุน และที่อาจส่งผลในการปรับค่าเหตุการณ์ที่เทียบเท่า

- บริการเสริมบางประเภทอาจไม่มีให้บริการในประเทศของคุณ โปรดติดต่อเพื่อขอรายละเอียดกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- คุณยอมรับว่ารหัสที่มิได้เป็นของ Microsoft ที่คุณมอบให้เราเข้าถึงได้เป็นรหัสที่คุณเป็นเจ้าของ
- บริการอาจจะรวมถึงผลลัพธ์ที่ส่งมอบจากบริการ คำปรึกษา และคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับรหัสที่คุณหรือ Microsoft เป็นเจ้าของ หรือการจัดหาบริการสนับสนุนอื่น ๆ ให้โดยตรง
- เมื่อให้บริการตอบสนอง Microsoft มิได้มอบรหัสใด ๆ ให้ทุกประเภท นอกเหนือจากรหัสตัวอย่าง
- ลูกค้าต้องรับผิดชอบในทุกด้านและยอมรับความเสี่ยงทั้งปวงที่เกิดขึ้นจากการใช้งานและการดูแลรักษารหัสใด ๆ ที่ได้รับมาจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสนับสนุน
- อาจมีความต้องการขั้นต่ำของแพลตฟอร์มสำหรับบริการที่ทำการสั่งซื้อ
- บริการอาจไม่สามารถทำการส่งมอบให้กับลูกค้าของคุณได้
- หากคุณมีแพ็คเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูงและการเข้ารับการตรวจเยี่ยมที่ทำการตกลงร่วมกันและไม่ได้รับการชำระเงินล่วงหน้า เราจะทำการเรียกเก็บเงินค่าเดินทางและค่าครองชีพตามความเหมาะสม
- GitHub, Inc. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ Microsoft Corporation จะทำหน้าที่ให้บริการ GitHub Support Services ที่คุณซื้อ แม้ว่ามีส่วนที่ตรงข้ามกับในใบสั่งงานของคุณ ให้นำค่าแถลงเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัว สำหรับบริการ GitHub ซึ่งอยู่ที่ https://aka.ms/github_privacy และเอกสารแนบท้ายสำหรับการคุ้มครองข้อมูลของบริการ GitHub เอกสารประกอบทางด้านการรักษาความปลอดภัย ซึ่งอยู่ที่ https://aka.ms/github_dpama ใช้กับการจัดหาบริการ GitHub Support Services ของคุณ
- **นโยบายการใช้งานที่สามารถทำได้** - ลูกค้าต้องไม่ (และไม่ได้รับใบอนุญาตให้) ใช้บริการที่จัดให้:
 - ในลักษณะซึ่งเป็นที่กฎหมาย ขัดบังคับ คำสั่งจากหน่วยงานของรัฐ หรือคำตัดสินของศาลห้ามมิให้กระทำ
 - เพื่อละเมิดสิทธิของผู้อื่น หรือ
 - ในโปรแกรมประยุกต์หรือสถานการณ์ใด ๆ ซึ่งการบริการที่จัดให้อาจนำไปสู่การเสียชีวิตหรือการบาดเจ็บทางร่างกายอย่างรุนแรงของบุคคลใด ๆ หรือนำไปสู่ความเสียหายทางกายภาพหรือสิ่งแวดล้อมอย่างร้ายแรง ยกเว้นตามหัวข้อการใช้งานที่มีความเสี่ยงสูงด้านล่าง

การใช้งานที่มีความเสี่ยงสูง

- ค่าเดือนเทคโนโลยีสมัยใหม่อาจถูกใช้ด้วยวิธีทางที่ใหม่และเป็นนวัตกรรมและลูกค้าต้องพิจารณาว่าการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านี้ที่มีความเฉพาะเจาะจงจะปลอดภัยหรือไม่ การบริการที่จัดให้ไม่ได้ออกแบบหรือมีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนการใช้งานใดๆ ที่การหยุดชะงักของบริการขบถพร้อมข้อผิดพลาดหรือความล้มเหลวอื่น ๆ ของการบริการที่จัดให้อาจส่งผลให้เกิดการเสียชีวิตหรือการบาดเจ็บที่รุนแรงต่อร่างกายของบุคคลใดก็ตามหรือเกิดความเสียหายต่อร่างกายหรือสิ่งแวดล้อม (รวมเรียกว่า "การใช้งานที่มีความเสี่ยงสูง") ด้วยเหตุนี้ลูกค้าต้องออกแบบและใช้การบริการที่จัดให้ในลักษณะที่หากเกิดการหยุดชะงักขบถพร้อมข้อผิดพลาดหรือความล้มเหลวอื่น ๆ ของการบริการที่จัดให้ นั้นความปลอดภัยของผู้คนทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อมจะไม่ได้รับผลกระทบในระดับที่ต่ำกว่าความสมเหตุสมผลเหมาะสมและชอบด้วยกฎหมายไม่ว่าจะโดยทั่วไปหรือในอุตสาหกรรมเฉพาะด้านการให้บริการที่จัดให้ในลักษณะที่มีความเสี่ยงสูงของลูกค้าถือเป็นความเสี่ยงของลูกค้าเองลูกค้ายินยอมที่จะปกป้องและชดใช้ต่อ Microsoft จากและต่อความเสียหาย ค่าใช้จ่าย และค่าธรรมเนียมทนายความทั้งปวงอันเกิดจากการฟ้องร้องใดๆ ที่มีเหตุมาจากการใช้งานที่มีความเสี่ยงสูงที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่จัดให้ รวมถึงการฟ้องร้องใดๆ ที่มาจากความรับผิดชอบที่เคร่งครัดหรือในกรณีที่ Microsoft ประมาทเลินเล่อต่อการออกแบบหรือจัดหาบริการให้แก่ลูกค้าตามคุณลักษณะจำเพาะของลูกค้า ภาระผูกพันด้านการชดใช้ความเสียหายที่ระบุไว้ข้างต้นจะเพิ่มเติมมาจากภาระผูกพันด้านการแก้ต่างใด ๆ ที่ระบุไว้ในข้อตกลงของลูกค้า และไม่ได้อยู่ภายใต้ข้อจำกัดใด ๆ หรือได้รับการละเว้นจากความรับผิดชอบที่อยู่ในข้อตกลงดังกล่าว

ข้อกำหนดเบื้องต้นและสมมติฐานเพิ่มเติมอาจถูกกำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.5 ความรับผิดชอบของคุณ

การเพิ่มประสิทธิภาพประโยชน์ของบริการ Microsoft Unified Support ของคุณจะขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามหน้าที่ของคุณดังต่อไปนี้ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง การไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ:

- คุณจะแต่งตั้งผู้ดูแลระบบบริการสนับสนุนที่มีชื่อซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณในการส่งคำขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา
- ขึ้นอยู่กับแพ็คเกจพื้นฐานของคุณตามที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ คุณสามารถกำหนดรายชื่อการสนับสนุนแบบมีเงื่อนไขที่มีชื่อซึ่งอาจสร้างคำขอการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์สนับสนุนของ Microsoft หรือทางโทรศัพท์ ผู้ดูแลระบบคลาวด์สำหรับบริการระบบคลาวด์ของคุณอาจส่งคำขอการสนับสนุนระบบคลาวด์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
 - 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
- เมื่อยื่นคำร้องขอบริการ บุคคลติดต่อเพื่อการสนับสนุนเรียกใช้ใหม่ของคุณอาจจะต้องทำการพิจารณาปัญหาและกิจกรรมการแก้ไขปัญหา ตามที่เราจะร้องขอ สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงการดำเนินการติดตามตรวจสอบ การตรวจจับข้อความแสดงข้อผิดพลาด การเก็บรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่า การเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าของผลิตภัณฑ์ การติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่หรือส่วนประกอบใหม่ ๆ หรือกระบวนการแก้ไขที่เปลี่ยนแปลง
- คุณตกลงที่จะทำงานร่วมกับเราเพื่อวางแผนการใช้บริการตามบริการที่คุณสั่งซื้อ
- คุณยินยอมที่จะแจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีกับชื่อผู้ติดต่อที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- คุณต้องรับผิดชอบในการสำรองข้อมูลของคุณและฟื้นฟูการสูญหายหรือมีการแก้ไขข้อมูลอันเป็นผลมาจากความล้มเหลวระดับหายนะ คุณยังต้องรับผิดชอบต่อการปรับใช้กระบวนการอื่นจำเป็นสำหรับปกป้องความสมบูรณ์และความปลอดภัยของซอฟต์แวร์และข้อมูลของคุณ
- หากเป็นไปได้ คุณยินยอมจะตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เราอาจมอบให้เป็นระยะ ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ
- คุณต้องรับผิดชอบสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นโดยพนักงานหรือผู้รับเหมาช่วงของคุณ
- คุณอาจได้รับแจ้งจากแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการเพื่อทำหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่คุณสั่งซื้อ
- เมื่อมีการใช้งานบริการคลาวด์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนนี้ คุณต้องสั่งซื้อหรือมีการสมัครรับข้อมูลหรือ data plan สำหรับบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง
- หากคุณมีแพ็คเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูง คุณตกลงที่จะยื่นคำขอรับบริการเชิงรุกและโซลูชันและบริการส่วนเพิ่มเติม พร้อมกับข้อมูลที่จำเป็นหรือข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันหมดอายุของใบสั่งงานที่เกี่ยวข้อง

- หากคุณมีแพ็คเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูง คุณตกลงที่จะอนุญาตให้ทีมส่งมอบบริการของเราซึ่งจำเป็นต้องอยู่ทำงานนอกสถานที่ใช้โทรศัพท์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ตามสมควร และสามารถเข้าถึงระบบภายในและเครื่องมือวินิจฉัยของคุณได้ตามความเหมาะสม

© 2021 Microsoft Corporation สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามใช้หรือเผยแพร่เอกสารเหล่านี้โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Microsoft Corp.

Microsoft และ Windows เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporation ในประเทศสหรัฐอเมริกาและ / หรือประเทศอื่น ๆ

ชื่อของบริษัทและผลิตภัณฑ์ที่ได้ถูกกล่าวถึงในเอกสารนี้อาจเป็นเครื่องหมายการค้าของเจ้าของตามลำดับ