

# Microsoft Enterprise Services

คำอธิบายเกี่ยวกับการบริการ  
ให้การสนับสนุนและคำปรึกษา

ตุลาคม 2021

# สารบัญ

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้.....                         | 2  |
| 2 | Microsoft Professional Services.....                | 3  |
|   | <b>2.1 บริการวางแผน.....</b>                        | 3  |
|   | <b>2.2 บริการด้านการดำเนินงาน.....</b>              | 3  |
|   | <b>2.3 บริการด้านการบำรุงรักษา.....</b>             | 3  |
|   | <b>2.4 บริการเพิ่มประสิทธิภาพ.....</b>              | 3  |
|   | <b>2.5 บริการด้านการศึกษา.....</b>                  | 3  |
| 3 | บริการให้คำปรึกษา.....                              | 4  |
|   | <b>3.1 วิธีการสั่งซื้อ.....</b>                     | 4  |
|   | <b>3.2 บริการให้คำปรึกษาที่กำหนดได้เอง.....</b>     | 4  |
|   | <b>3.3 แพ็กเกจบริการให้คำปรึกษา.....</b>            | 5  |
|   | <b>3.4 รายละเอียดของบริการ.....</b>                 | 5  |
|   | บริการวางแผน.....                                   | 5  |
|   | บริการด้านการดำเนินงาน.....                         | 6  |
|   | บริการเพิ่มประสิทธิภาพ.....                         | 7  |
|   | <b>3.5 การปฏิเสธความรับผิดชอบและข้อจำกัด.....</b>   | 7  |
|   | <b>3.6 ความรับผิดชอบของคุณ.....</b>                 | 8  |
| 4 | บริการสนับสนุน.....                                 | 9  |
|   | <b>4.1 วิธีการสั่งซื้อ.....</b>                     | 9  |
|   | <b>4.2 รายละเอียดของบริการ.....</b>                 | 10 |
|   | บริการเชิงรุก.....                                  | 10 |
|   | บริการเชิงรับ.....                                  | 14 |
|   | การจัดการส่งมอบบริการ.....                          | 19 |
|   | <b>4.3 บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น.....</b> | 21 |
|   | วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด.....                       | 21 |
|   | การตอบสนองอย่างรวดเร็ว.....                         | 22 |
|   | Azure Event Management.....                         | 23 |
|   | Office 365 Engineering Direct.....                  | 24 |
|   | การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา.....                      | 25 |
|   | การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ.....                | 25 |
|   | <b>4.4 การสนับสนุนในหลายประเทศ.....</b>             | 25 |
|   | ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ.....               | 25 |
|   | วิธีการสั่งซื้อ.....                                | 25 |

|   |    |
|---|----|
| ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ ..... | 26 |
| <b>4.5</b> ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม.....                | 27 |
| <b>4.6</b> ความรับผิดชอบของคุณ.....                         | 29 |

# 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 บริการเหล่านี้สามารถใช้ได้ในระหว่างการวางแผน การดำเนินงาน การบำรุงรักษา และขั้นตอนการเพิ่มประสิทธิภาพของวิสาหกิจทางเทคโนโลยีของคุณ รวมถึงให้ข้อมูล ความคล่องตัว ผลผลิต และโซลูชันการประมวลผลสำหรับโครงสร้างพื้นฐานภายในองค์กร ระบบคลาวด์ และเทคโนโลยีสารสนเทศแบบผสมผสานของคุณ Microsoft มอบบริการเชิงรุกในหมวดหมู่ต่อไปนี้:

### 2.1 บริการวางแผน

บริการด้านการวางแผนมอบการประเมินและการตรวจทานโครงสร้างพื้นฐาน ข้อมูล แอปพลิเคชัน และสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยปัจจุบันของคุณ เพื่อช่วยในการวางแผนการฟื้นฟู การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การโอนย้าย การปรับใช้งานโซลูชันตามผลลัพธ์ตามที่คุณต้องการ

### 2.2 บริการด้านการดำเนินงาน

บริการด้านการดำเนินงานมอบความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคและการจัดการโครงการเพื่อเร่งสมรรถนะการออกแบบ การใช้งาน การโอนย้าย การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการใช้งานเทคโนโลยีโซลูชันของ Microsoft

### 2.3 บริการด้านการบำรุงรักษา

บริการด้านการบำรุงรักษาช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ และโดยปกติจะถูกกำหนดให้บริการล่วงหน้าเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมในการใช้งานทรัพยากร

### 2.4 บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

บริการเพิ่มประสิทธิภาพมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายของการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของการลงทุนด้านเทคโนโลยีของลูกค้า บริการเหล่านี้อาจรวมถึงการจัดการทางไกลของบริการคลาวด์ การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานความสามารถของผลิตภัณฑ์ Microsoft โดยผู้ใช้ปลายทาง และทำให้มั่นใจถึงความปลอดภัยอันแน่นหนาและคุณลักษณะอันเป็นเอกลักษณ์

### 2.5 บริการด้านการศึกษา

บริการด้านการศึกษาเป็นการฝึกอบรมเพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะทางเทคนิคและทักษะในการดำเนินงานแก่บุคลากรฝ่ายสนับสนุนของคุณ 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

บริการให้คำปรึกษาเป็นข้อตกลงแบบกำหนดขอบเขตได้เองบนพื้นฐานของโครงการ หรือบนพื้นฐานแพคเกจแบบกำหนดล่วงหน้า

| บริการ                          | คำจำกัดความ   |
|---------------------------------|---|
| บริการให้คำปรึกษาที่กำหนดได้เอง | ข้อตกลงที่กำหนดได้เองพร้อมด้วยขอบเขตการบริการเฉพาะทางของลูกค้า ระยะเวลาและ/หรือปริมาณการใช้งานสำหรับโซลูชันที่เป็นเอกลักษณ์ |
| แพ็คเกจบริการให้คำปรึกษา        | ข้อตกลงพร้อมด้วยการส่งมอบแบบกำหนดขอบเขตล่วงหน้าสำหรับจัดการสถานการณ์ทางธุรกิจทั่วไป   |

### 3.2 บริการให้คำปรึกษาที่กำหนดได้เอง

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

**แอปพลิเคชันและโครงสร้างพื้นฐาน** – การประมวลผลระบบคลาวด์เป็นพื้นฐานของการปรับใช้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลสำหรับทุกองค์กร

บริการด้านแอปพลิเคชันอันทันสมัยของ Microsoft ช่วยเร่งเวลาการเพิ่มมูลค่า ด้วยการลดความเสี่ยงเมื่อดำเนินการปรับปรุงให้ทันสมัยและการผสมผสานแอปพลิเคชันและการใช้ประโยชน์จากระบบคลาวด์ เพื่อช่วยในการเข้าถึงลูกค้าผ่านช่องทางและอุปกรณ์อันหลากหลาย

เราช่วยองค์กรในการวางแผน ปรับใช้ และสร้างประสบการณ์เพื่อปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ความร่วมมือ และกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจ ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงมูลค่าแท้จริงด้านการลงทุนของพวกเขา กับ Office 365 ด้วยการนำ Cloud Productivity Solution

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

**แอปพลิเคชันทางธุรกิจ** – การให้ความช่วยเหลือด้วยแอปพลิเคชันทางธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมของข้อมูลเชื่อมต่อ เปิดใช้งานปัญญาประดิษฐ์และระบบอัจฉริยะทางธุรกิจ พร้อมกับช่วยเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะสำคัญด้านธุรกิจให้เข้าสู่ระบบดิจิทัล รวมถึง ความสัมพันธ์ด้านการขาย กระบวนการทางบุคคลากรและความสามารถ การดำเนินงาน และการบริการลูกค้า

Microsoft มอบบริการให้คำปรึกษาหลากหลายระดับสำหรับ Microsoft Dynamics 365 สำหรับข้อตกลงกับลูกค้าที่ครอบคลุมถึงการขาย การบริการและการตลาด เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนความสัมพันธ์ไปเป็นผลประโยชน์ที่ช่วยการนำระบบอัจฉริยะทางดิจิทัลเข้าไปใช้ในทุกการดำเนินงาน บริการให้คำปรึกษาสำหรับ Unified

Operation ของ Microsoft Dynamics 365 ช่วยให้ลูกค้าเร่งการเติบโตด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการตัดสินใจการขับเคลื่อนข้อมูลแบบเรียลไทม์ในระดับสากล

**สถานประกอบการที่ทันสมัย** – ในฐานะส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงในสถานประกอบการ Microsoft สามารถช่วยให้สภาพแวดล้อมของคุณก้าวทันโลกไปพร้อม ๆ

กับการทำให้บุคลากรมีอาชีพทุกคนในธุรกิจของคุณได้ใช้เครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น

บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับอุปกรณ์และความคล่องตัวของเราได้ช่วยให้ผู้นำทางธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาและปรับใช้ความคล่องตัวระดับองค์กรอย่างรอบด้าน และกลยุทธ์การจัดการอุปกรณ์เพื่อกระชับความสัมพันธ์ของพนักงานและลูกค้าให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น บริการศูนย์ข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานของระบบคลาวด์ยังได้ผสมผสานเทคโนโลยี บุคลากรและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศทำการแปลงศูนย์ข้อมูลให้กลายเป็นสินทรัพย์ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจเฉพาะของพวกเขา จับคู่เข้ากับ

บริการด้านความปลอดภัยและอัตลักษณ์นอกจากนี้เรายังมีกลยุทธ์และโซลูชันเพื่อช่วยปกป้องโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ แอปพลิเคชันและข้อมูลจากภัยคุกคามทั้งภายในและภายนอก

### 3.3 แพ็กเกจบริการให้คำปรึกษา

Microsoft ได้นำเสนอบริการให้คำปรึกษาสำหรับเหตุการณ์ทางธุรกิจทั่วไปอันหลากหลาย ตามประสบการณ์พร้อมด้วยกา วางแผน การปรับใช้ และการดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี และกระบวนการต่าง ๆ ของ Microsoft บริการต่าง ๆ ด้านล่างนี้ถูกนำเสนอในรูปแบบขอบเขตที่กำหนดไว้ล่วงหน้าของงานแบบกำหนดระยะเวลาตายตัวและราคา ที่สอดคล้องกัน

### 3.4 รายละเอียดของบริการ

#### บริการวางแผน

**บริการด้านสถาปัตยกรรม:** การประเมินเป้าหมายการปรับใช้บริการแบบออนไลน์ของคุณเพื่อมอบแนวทางการวางแผนและการฟื้นฟู การประเมินนี้จะช่วยสร้างบรรทัดฐานของทีมและสภาพแวดล้อมของคุณให้ดียิ่งขึ้นนำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับสถาปัตยกรรมการให้บริการแบบออนไลน์

**โปรแกรมบริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัล:** บริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัลได้รวมผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลกับภาคอุตสาหกรรมเข้ากับความเชี่ยวชาญทางธุรกิจกับประสบการณ์และกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมของ Microsoft เพื่อกระตุ้นให้องค์กรสามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มทางดิจิทัลได้ ด้วยความร่วมมือกับลูกค้า ผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลจะขับเคลื่อนโปรแกรมของการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างธุรกิจในรูปแบบดิจิทัล

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

นอกจากนี้ แพ็กเกจข้อตกลงของบริการผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลต่อไปนี้จะรวมถึง:

**แพ็กเกจ Digital Advisory Digital Ready:** ข้อตกลงนี้ นำพาโดยผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลโดยมุ่งเน้นไปยังการออกแบบธุรกิจและกระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนการแปรสภาพทางดิจิทัลในฐานะส่วนหนึ่งของแบบอย่างการพัฒนาธุรกิจของลูกค้า

**หลักฐานของแนวคิด:** ข้อตกลงในการแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจจะอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบเอกสารและการออกแบบ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่อยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ

**การวางแผนโซลูชัน:** ข้อตกลงผ่านการจัดทำขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือและแนะนำคุณผ่านการวางแผนการใช้งานสำหรับการปรับใช้เทคโนโลยีของ Microsoft ในสถานที่และสภาพแวดล้อมแบบคลาวด์และผสมผสานบริการเหล่านี้อาจจะรวมถึง การประเมินการออกแบบ ความปลอดภัย

การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการเปลี่ยนแปลงการจัดการของเทคโนโลยี Microsoft ของคุณ เพื่อช่วยวางแผนการใช้งานโซลูชันด้านเทคนิคของคุณเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่คุณต้องการ ในช่วงท้ายของการบริการ คุณอาจได้รับรายงานประกอบไปด้วยการประเมินผลทางด้านเทคนิคและแผนการดำเนินงานของโซลูชัน

**บริการ Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยองค์กรในการวางแผนการใช้งาน Visual Studio อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อตกลงนี้สามารถนำไปใช้เพื่อช่วยพัฒนาการวางแผนการใช้งานและกลยุทธ์ในการใช้งาน Visual Studio

**บริการ Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS):** ข้อตกลงแบบหลายวัน รวมถึงการฝึกอบรม การสาธิตและการวางแผนการใช้งาน ข้อตกลงเหล่านี้ มุ่งเน้นในการเปิดใช้งานโซลูชันการจัดเก็บข้อมูล Azure การโอนย้ายแอปพลิเคชันไปยัง Microsoft Azure Infrastructure Services การใช้งานความคล่องตัวขององค์กร การใช้งาน Microsoft Operations Management Suite หรือการใช้งานสถานการณ์จำลองและการพัฒนาบนเครื่องมือเสมือนจริง Azure ของ Microsoft

**บริการ Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** บริการวางแผนการใช้งานที่มอบเครื่องมือการวางแผนอันหลากหลายและกรณีข้อตกลงที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าโดยมุ่งเน้นไปยังการปรับใช้ Office 365/Office หรือ Windows

**บริการ Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** บริการวางแผนสำหรับการดำเนินการหรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ไปสู่ Microsoft Dynamics CRM (การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า) Dynamics CRM Online หรือการดำเนินงานโซลูชัน ERP (การวางแผนด้านทรัพยากรขององค์กร) ด้วย Microsoft Dynamics AX

**บริการ Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):** ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้องค์กรวางแผนสำหรับการใช้งาน Skype for Business หรือการใช้งาน Exchange บริการเหล่านี้ได้มอบการวางแผนการใช้งานสำหรับแง่มุมทางสถาปัตยกรรมและการดำเนินงานของ Microsoft Skype for Business หรือ Microsoft Exchange

**บริการ Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS):** ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยในการวางแผนสำหรับปรับใช้งาน Systems Center/Windows Server และ Hyper-V อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อตกลงเหล่านี้มอบบริการวางแผนอันหลากหลายสำหรับการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การโอนย้าย การเร่งการจัดการและ การปรับใช้ระบบเสมือนจริง เช่นเดียวกับการดำเนินงานจัดการอุปกรณ์อย่างครบวงจร

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

**บริการ SharePoint Deployment Planning Services (SDPS):** มุ่งเน้นในการส่งมอบข้อกำหนดการวางแผนปรับใช้งาน SharePoint และ SharePoint Online บริการเหล่านี้อาจรวมถึงการวางแผน FastTrack ของ Office 365 การวางแผนโซลูชันการจัดการโครงการและการลงทุน (PPM) และการวางแผนการปรับใช้งาน SharePoint

**ประสบการณ์ผู้ใช้:** บริการในการส่งมอบประสบการณ์ผู้ใช้สำหรับการนำ ไปประยุกต์ใช้งานในธุรกิจของคุณ นำพาความชำนาญเข้าสู่การ จัดทำสตอร์มเวิร์ด กราฟิกภาพเคลื่อนไหว การวิจัยเชิงชาติพันธุ์ การวิเคราะห์เฉพาะบุคคลและสถานการณ์ ยุทธศาสตร์ประสบการณ์ผู้ใช้และการออกแบบ การพัฒนาหน้าจอบริษัท การทดสอบการใช้งานและการพิจารณาระดับการเข้าถึงได้

## บริการด้านการดำเนินงาน

**การกำกับโครงการ:** บริการเพื่อมอบการดำเนินงานจัดการและดูแลโครงการ แผนงาน หรือข้อตกลงของคุณ เพื่อรับประกันการส่งมอบอย่างประสพผลสำเร็จ



**สถาปัตยกรรมโซลูชัน:** บริการเพื่อมอบสถาปัตยกรรมและการออกแบบสำหรับโซลูชันของคุณ บนพื้นฐานของสถาปัตยกรรมอ้างอิงสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft

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

### บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

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

**การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ:** ชุดของการบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิหลังของคุณ โดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรม ความยืดหยุ่น คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อาจถูกส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่ หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบ การจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการบนพื้นฐานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์

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

### 3.5 การปฏิเสธความรับผิดชอบและข้อจำกัด

การส่งมอบการบริการของเราขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและข้อจำกัดดังต่อไปนี้:

- บริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัลประกอบไปด้วยคำแนะนำและแนวทางด้านการใช้งานและการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ของ Microsoft ของคุณโดยเฉพาะ
- สิทธิการใช้งานผลิตภัณฑ์จะไม่รวมอยู่ในบริการให้คำปรึกษาและจะต้องทำการสั่งซื้อแยกต่างหาก
- บริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัลไม่รวมถึงการปรับใช้ผลิตภัณฑ์ การแก้ไขปัญหา ความช่วยเหลือ การแก้ไขข้อบกพร่อง การตรวจสอบรหัสต้นทางที่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือการให้คำปรึกษาด้านเทคนิคหรือสถาปัตยกรรมนอกเหนือจากบริการที่ได้อธิบายไว้ข้างต้น
- สำหรับรหัสต้นทางใด ๆ ที่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft บริการของเราจะจำกัดอยู่เพียงการวิเคราะห์ข้อมูลไบนารี เช่น บันทึกข้อมูลกระบวนการหรือการตรวจติดตามเครือข่าย
- เมื่อการบริการนอกสถานที่ของ Microsoft Architects หรือทีมส่งมอบการบริการได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช้แบบชำระเงินสดล่วงหน้า คุณจะถูกรายงานค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม
- GitHub, Inc. ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ Microsoft Corporation จะทำหน้าที่ให้บริการ GitHub Consulting แม้ว่ามีส่วนที่ตรงข้ามกับใบสั่งงานของคุณ 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 Consulting ของคุณ

### 3.6 ความรับผิดชอบของคุณ

ความสำเร็จของข้อตกลงในการให้คำปรึกษาและประสิทธิภาพของข้อมูลของเราขึ้นอยู่กับความร่วมมือของคุณตลอดช่วงระยะเวลา รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:

- ความพร้อมของผู้แทน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรต่าง ๆ รวมถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และพื้นที่ในสำนักงานของคุณ
- ข้อกำหนดของข้อมูลอันถูกต้องและสมบูรณ์อย่างตรงต่อเวลาตามที่ได้รับการร้องขอจากทีมส่งมอบบริการ
- 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 การติดต่อและการบริการจัดการการจัดส่งที่รองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft และ / หรือ Online Services ที่ใช้ภายในองค์กรของคุณ</p> <p>แพ็คเกจการบริการมีให้เลือกใช้ในรูปแบบหลัก ("C") ขั้นสูง ("A") และแบบสมรรถนะสูง ("P") ตามที่ได้แสดงไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด</p> <p>แพ็คเกจพื้นฐานจะมีการบริการรวมอยู่ด้วย จะแสดงด้วยเครื่องหมาย "✓" ไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด</p> <p>คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับบริการเชิงรุกแบบในตัวตามที่ถูกแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ</p> <p>เราจะร่วมมือกับคุณในการระบุบริการเหล่านี้ก่อนที่สัญญาจะเริ่มต้น หรือให้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนส่งมอบบริการของคุณ</p> |
| บริการเสริม                         | <p>บริการสนับสนุนเพิ่มเติม รวมถึงบริการแบบเชิงรุก</p> <p>จะมีให้เลือกเพิ่มลงไปแพ็คเกจพื้นฐานของคุณในระหว่างช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณ และจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด</p>  |
| บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น | <p>บริการสนับสนุนซึ่งครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือระบบสารสนเทศของลูกค้าแบบเฉพาะ</p> <p>จะมีให้เลือกเพิ่มเข้าไปในแพ็คเกจพื้นฐานในการสนับสนุนของคุณในช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณและจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด</p>  |
| การสนับสนุนในหลายประเทศ             | <p>การสนับสนุนในหลายประเทศจะให้การสนับสนุนจากหลายสถานที่ตามที่อยู่ที่คุณ (หรือกลุ่มใบสั่งงาน)</p>   |

## 4.2 รายละเอียดของบริการ

รายการที่นำมาวมกันเพื่อสร้างแพ็คเกจบริการสนับสนุนของคุณจะถูกอธิบายไว้ในส่วนนี้ นอกจากนี้ รายการที่ถูกระบุไว้เป็นบริการที่อาจได้รับการเพิ่มเข้าไปยังแพ็คเกจพื้นฐานของคุณหรือเพิ่มเข้าไปในเงื่อนไขของข้อตกลง

### บริการเชิงรุก

บริการเชิงรุกจะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและจะทำการกำหนดเวลาเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และส่งมอบในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order บริการเชิงรุกต่อไปนี้มีให้เลือกตามที่ระบุไว้ด้านล่างหรือแสดงรายละเอียดไว้ใน Work Order ของคุณ

### บริการวางแผน

| ประเภทของบริการวางแผน | แพ็คเกจ |   |   |
|-----------------------|---------|---|---|
|                       | C       | A | P |
| หลักฐานของแนวคิด      |         | + | + |

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

**หลักฐานของแนวคิด:** ข้อตกลงในการแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจจะอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบ เอกสารและการออกแบบ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่อยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ

### บริการด้านการดำเนินงาน

| ประเภทของบริการด้านการนำไปใช้งาน | แพ็คเกจ |   |   |
|----------------------------------|---------|---|---|
|                                  | C       | A | P |
| บริการ Onboarding                |         | + | + |

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

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

### บริการด้านการบำรุงรักษา

| ประเภทของบริการด้านการดูแลรักษา | แพ็คเกจ |   |   |
|---------------------------------|---------|---|---|
|                                 | C       | A | P |
| การประเมินตามความต้องการ        | ✓       | ✓ | ✓ |
| โปรแกรมการประเมิน               |         | + | + |
| การประเมินแบบออฟไลน์            |         | + | + |

| ประเภทของบริการด้านการดูแลรักษา  | แพ็คเกจ |   |   |
|--|---------|---|---|
|  | C       | A | P |
| การตรวจสอบเชิงรุก  |         | + | + |
| โปรแกรมการดำเนินงานเชิงรุก (POP)   |         | + | + |
| โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและความสมบูรณ์ในฐานะการบริการ (RAP as a Service) |         | + | + |

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

**การประเมินตามความต้องการ:** การเข้าถึงแพลตฟอร์มการประเมินออนไลน์แบบบริการตนเองโดยอัตโนมัติ ซึ่งใช้การวิเคราะห์ขั้นสูงเพื่อทำการวิเคราะห์และประเมินการใช้งานเทคโนโลยีของ Microsoft ของคุณ การประเมินตามความต้องการจะครอบคลุมเทคโนโลยีที่จำกัด การใช้บริการการประเมินนี้จำเป็นต้องมีบริการ Azure ที่ใช้งานอยู่พร้อมกับขีดจำกัดของข้อมูลที่เพียงพอ เพื่อให้สามารถใช้บริการการประเมินตามความต้องการได้ Microsoft จะให้บริการช่วยเหลือเพื่อช่วยในการติดตั้งบริการเริ่มต้นในการทำงานร่วมกันกับการประเมินตามความต้องการ 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 โดยการใช้อุปกรณ์ในสถานที่และเราจะมอบรายงานการค้นพบและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเรา

**การตรวจสอบเชิงรุก:** การจัดส่งเครื่องมือตรวจสอบการดำเนินงานทางเทคนิคและคำแนะนำ สำหรับการปรับแต่ง งบประมาณการจัดการเหตุการณ์ในเซิร์ฟเวอร์ของคุณ บริการนี้ช่วยคุณสร้างเมตริกซ์เหตุการณ์ ดำเนินการทบทวนเหตุการณ์ที่สำคัญและสร้างการออกแบบสำหรับทีมวิศวกรรมอย่างยั่งยืน

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

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

## บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

| ประเภทของบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ | แฟ้มเกจ |   |   |
|--------------------------------------|---------|---|---|
|                                      | C       | A | P |
| บริการปรับใช้งาน                     |         |   | + |
| บริการมุ่งเน้นการพัฒนา               |         | + | + |
| การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ  |         | + | + |
| บริการด้านความปลอดภัย                |         | + | + |

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

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

**บริการที่มุ่งเน้นในการพัฒนา:** บริการสำหรับสนับสนุนการสร้างบุคลากร การปรับใช้งาน และแอปพลิเคชันการสนับสนุนของคุณโดยเทคโนโลยี Microsoft

**ข้อมูลเชิงลึกการบริการสำหรับนักพัฒนา:** การประเมินแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาแอปพลิเคชันประจำปีของคุณ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าด้วยแนวทางปฏิบัติที่แนะนำสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันและโซลูชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

**การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านการพัฒนา:** ให้ความช่วยเหลือในการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชันที่จะผสมรวมเทคโนโลยีของ Microsoft เข้ากับแพลตฟอร์ม Microsoft ซึ่งเชี่ยวชาญในเครื่องมือและเทคโนโลยีด้านการพัฒนาของ Microsoft และทำการขายเป็นจำนวนชั่วโมงที่แสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

**การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ:** ชุดของการบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณสามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิหลังของคุณ โดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรม ความยืดหยุ่น คุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อาจถูกส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบ การจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการบนพื้นฐานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์ บริการการจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยใช้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงใน Work Order ของคุณ

**บริการด้านความปลอดภัย:** กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์ ความคล่องตัว การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย บริการด้านความปลอดภัยช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้ บริการด้านความปลอดภัยอาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงใน Work Order ของคุณ

## บริการด้านการศึกษา

| ประเภทของบริการด้านการศึกษา | แพ็คเกจ |   |   |
|-----------------------------|---------|---|---|
|                             | C       | A | P |
| การเรียนรู้ตามต้องการ       | ✓       | ✓ | ✓ |
| การถ่ายทอดทางวิดีโอ         | ✓       | ✓ | ✓ |
| การโต้ตอบในห้องเรียน        |         | + | + |
| การประชุมเชิงปฏิบัติการ     |         | + | + |

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

**การเรียนรู้ตามต้องการ:** การเข้าถึงคอลเล็กชันเครื่องมือการฝึกอบรมออนไลน์และห้องปฏิบัติการออนไลน์จากแพลตฟอร์มของเวิร์กช็อปโลนบรารีแบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นโดย Microsoft

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

**การโต้ตอบในห้องเรียน:** บริการปฏิสัมพันธ์ระยะสั้น ซึ่งโดยปกติจะเป็นการประชุมแบบวันเดียว ครอบคลุมหัวข้อผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการบรรยายและการสาธิตโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในแบบการสอนด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์

**การประชุมเชิงปฏิบัติการ:** การประชุมฝึกอบรมทางเทคนิคในระดับสูง สามารถเข้าถึงได้ผ่านตัวเลือกอันหลากหลายของการสนับสนุนและหัวข้อด้านเทคโนโลยีของ Microsoft ที่ถูกส่งมอบผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์ เวิร์คช็อปสามารถถูกซื้อได้ตามจำนวน วนที่หนึ่งหรือการจัดส่งโดยเฉพาะผ่านองค์กรของคุณตามที่ได้ระบุใน Work Order ของคุณ ไม่อนุญาตให้ทำการบันทึกใด ๆ ในเวิร์คช็อปโดยไม่มีใบอนุญาตจาก Microsoft อย่างเป็นทางการ

## บริการเชิงรุกเพิ่มเติม

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

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

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

**ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน (STA):** บริการที่ปรับตามความต้องการ ซึ่งจะดำเนินการประเมินทางเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจของลูกค้า รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแต่ การปรับความเหมาะสมของปริมาณงาน

การนำไปใช้หรือความสามารถในการสนับสนุน ซึ่งจัดหาให้โดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft บริการนี้อาจรวมถึงแผนและแนวทางด้านเทคนิคที่ปรับแต่งมาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของลูกค้าและเป้าหมายทางธุรกิจ

**ตัวเร่งแบบเชิงรุก:** บริการที่ใช้ทรัพยากรของ Microsoft ประกอบด้วยชุดกิจกรรมที่มีขอบเขต ซึ่งจะช่วยให้คุณบรรลุผลทางเทคนิคหรือทางธุรกิจได้ตามเป้าหมายเพื่อขจัดความเสี่ยงในการปรับใช้ เพิ่มความพร้อมในการใช้งาน หรือเพิ่มประสิทธิภาพของโซลูชัน โดยใช้แนวทางเชิงโปรแกรม ทรัพยากรของ Microsoft จะกำหนดชุดกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับการมีส่วนร่วม ซึ่งอาจรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง การวิเคราะห์ ช่องว่าง และสัดส่วน การนำร่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ การถ่ายทอดความรู้ การตรวจสอบการออกแบบ และแผนการนำไปใช้

| Proactive อื่น ๆ         | แพ็คเกจ |   |   |
|--------------------------|---------|---|---|
|                          | C       | A | P |
| <b>Proactive Credits</b> |         | + | + |

**Proactive Credits:** มูลค่าของการบริการที่สามารถแลกเปลี่ยนได้ จะแสดงเป็นเครดิตในใบสั่งงานของคุณ Proactive Credits จะสามารถทำการแลกเปลี่ยนกับ หรือนำไปใช้กับบริการเสริมที่กำหนด ตัวอย่างน้อยหนึ่งรายการตามที่ได้อธิบายไว้ในเอกสารนี้ และตามอัตราปัจจุบันที่ได้รับจากตัวแทนฝ่ายบริการของ Microsoft ของคุณ หลังจากเลือกบริการเสริมที่มีให้เลือกซื้อ เราจะหักมูลค่าของบริการนั้นออกจากยอด เครดิตคงเหลือของ คุณ บัดเศษขึ้นไปยังหน่วยที่ใกล้ที่สุด

## บริการเชิงรับ

บริการเชิงรับช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและโดยปกติแล้วจะเป็นการบริการตามความต้องการ บริการเชิงรับต่อไปนี้จะถูกรวมเข้าไว้ตามความจำเป็นสำหรับการรองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft products และบริการออนไลน์ในปัจจุบัน เว้นเสียแต่จะมีการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ

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

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน



+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

**การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา:** การสนับสนุนทางโทรศัพท์ในระยะเวลาสั้น ๆ (จำกัดไว้ที่หก ชั่วโมงหรือน้อยกว่า) และปัญหาที่ไม่คาดคิดสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านไอที การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาอาจจะรวมถึงข้อเสนอแนะ คำแนะนำและการถ่ายทอดความรู้เพื่อช่วยให้คุณทำการปรับใช้และใช้เทคโนโลยีของ Microsoft ในรูปแบบที่หลีกเลี่ยงปัญหาด้านการสนับสนุนทั่วไป และสามารถลดโอกาสการหยุดทำงานของระบบ การพัฒนาสถาปัตยกรรม โซลูชันและสถานการณ์ที่มีการปรับแต่งอยู่นอกขอบเขตของบริการให้คำปรึกษาเหล่านี้

**การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา:** ความช่วยเหลือสำหรับปัญหาที่มีอาการเฉพาะซึ่งประ สบขณะใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft รวมถึงการแก้ไขปัญหาในรูปแบบเฉพาะ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดหรือฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ได้ทำงานตามที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากทางโทรศัพท์หรือส่งผ่านมาทางเว็บ การร้องขอการสนับสนุนสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์ ซึ่งไม่ได้ภายใต้ความ ครอบคลุมของพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี จะได้รับการจัดการจาก ภายในพอร์ทัลออนไลน์ของ Microsoft Services

ค่าจำกัดความของความรุนแรง และระยะเวลาในการตอบสนองเบื้องต้นของ Microsoft มีรายละเอียดในตารางการ ตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านล่าง

เราอาจทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ด้านเทคโนโลยีของคุณภายนอกเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกันของผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ขายหลายรายตามคำขอของคุณ แต่คุณมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

ความรุนแรงของเหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดระดับการตอบสนองภายใน Microsoft ระยะเวลาในการตอบสนองโดยประมาณและความรับผิดชอบของคุณ คุณต้องรับผิดชอบในการสรุปผลกระทบทางธุรกิจต่อองค์กรของคุณและ Microsoft จะกำหนดระดับความรุนแรงที่เหมาะสมในการปรึกษาหารือกับเรา หากผลกระทบทางธุรกิจต้องการ คุณสามารถขอให้เปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงในระหว่างช่วงเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

### การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนหลัก (Core Support Incident Response)

| การสนับสนุนหลัก                     | ความรุนแรงและสถานการณ์  | การตอบสนองตามความคาดคิดของเรา   | การตอบสนองตามความคาดคิดของคุณ   |
|-------------------------------------|---|---|---|
| <b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง แต่งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในแปดชั่วโมง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในแปดชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ<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> |
| <b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อ</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>  |

| การสนับสนุนหลัก | ความรุนแรงและสถานการณ์  | การตอบสนองตามความคิดของเรา  | การตอบสนองตามความคิดของคุณ |
|-----------------|---|---|----------------------------|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>• จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในหนึ่งชั่วโมง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul> |                            |

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

<sup>2</sup> เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากคอมพิวเตอร์ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อรักษาความพยายามแก้ไขปัญหอย่างต่อเนื่อง

### การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนขั้นสูง

| การสนับสนุนขั้นสูง                  | ความรุนแรงและสถานการณ์  | การตอบสนองตามความคิดของเรา  | การตอบสนองตามความคิดของคุณ   |
|-------------------------------------|---|---|--|
| <b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดระดับหนึ่ง 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>• หากได้รับการร้องขอความช่วยเหลือทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul> |
| <b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>• จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในหนึ่งชั่วโมง</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การติดต่อกลับครั้งแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า</li> <li>• กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤต 1 ชั่วโมงหลังจากนั้น</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> เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากคอมพิวเตอร์ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญห

## 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 ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>หากได้รับการร้องขอความช่วยเหลือทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความช่วยเหลือทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>  |
| ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต   | <ul style="list-style-type: none"> <li>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 30 นาที</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</li> <li>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤตใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</li> <li>ทรัพยากรที่ไซต์ของคุณใน 24 ชั่วโมงหลังจากนั้น พร้อมกับข้อตกลงของลูกค้า</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> เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความช่วยเหลือทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญห

<sup>3</sup> ไม่มีให้บริการในพื้นที่ที่ได้รับสนับสนุนทั้งหมดหรือสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft ทั้งหมด

**การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนอง:** การจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองจะกำกับดูแลเหตุการณ์การสนับสนุนเพื่อให้เกิดความละเอียดที่ทันเวลาและการให้การสนับสนุนอย่างมีคุณภาพ การจัดการการส่งมอบบริการจะถูกใช้สำหรับการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองของทุกคำร้องขอเพื่อการสนับสนุน ด้านล่างนี้คือบริการสำหรับการสนับสนุนแพ็คเกจพื้นฐานที่สอดคล้องกัน:

**การสนับสนุนหลัก:** สำหรับมาตรฐานและความสำคัญของเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจ บริการนี้จะมีให้ตามคำขอของลูกค้าไปที่แหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการแบบรวมในช่วงเวลาทำการ แหล่งข้อมูลเหล่านี้อาจจะให้เพิ่มการอัปเดตตามที่ขอ

**การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง:** ตามตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ข้างต้น สำหรับมาตรฐานของเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจ บริการนี้จะมีให้ตามคำขอของลูกค้าไปยังแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการแบบรวม ซึ่งจะสามารถให้เพิ่มการอัปเดตตามที่ขอในช่วงเวลาทำการ สำหรับเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจที่สำคัญ จะมีการเริ่มขั้นตอนการยกระดับที่เพิ่มขึ้นและดำเนินการโดยอัตโนมัติสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง หลังจากนั้นจะมีการกำหนดทรัพยากรของ Microsoft ให้จัดการกับปัญหา และรับผิดชอบในการตรวจสอบความคืบหน้าทางเทคนิคโดยให้ข้อมูลอัปเดตสถานะและแผนการดำเนินงานแก่คุณ

สำหรับความครอบคลุมนอกช่วงเวลาทำการ คุณอาจจะซื้อชั่วโมงการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองเพิ่มเติมได้

**การสนับสนุนในสถานที่:** สำหรับการสนับสนุนขั้นสูงและการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง การสนับสนุนเชิงรับนอกสถานที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือในสถานที่ของคุณ บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของทรัพยากรของ Microsoft และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับการออกตรวจนอกสถานที่ในแต่ละครั้ง

**การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มา:** เมื่อมีการส่งคำขออย่างชัดเจนล่วงหน้าต่อเหตุการณ์การปิด เราจะดำเนินการวิเคราะห์โครงสร้างของสาเหตุที่เป็นไปได้ในทุกปัญหาด้านเทคนิค หรือปัญหาที่เกี่ยวข้อง คุณจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ไฟล์บันทึก การสืบค้นข้อมูลทางเครือข่าย หรือผลการวินิจฉัยอื่น ๆ การวิเคราะห์หาสาเหตุการมีให้บริการเฉพาะกับเทคโนโลยีบางประเภทของ Microsoft เท่านั้น และอาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

**การเพิ่มการจัดการการสนับสนุนเพื่อตอบสนองL** คุณสามารถเลือกซื้อชั่วโมงเพิ่มเติมเพื่อให้การจัดการสนับสนุนเพื่อตอบสนองได้ ทรัพยากรเหล่านี้จะดำเนินการจากทางไกลและส่งมอบบริการในระหว่างเวลาทำการในเขตเวลาที่ตกลงกันไว้เป็นลายลักษณ์อักษร บริการนี้จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

**การสนับสนุน Hotfix เพิ่มเติม:** การสนับสนุน Hotfix เพิ่มเติมช่วยให้คุณร้องขอ การแก้ไขด่วนอันไม่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัยสำหรับซอฟต์แวร์ของ Microsoft บางอย่างที่เราส่งฟรี อายุการใช้งานแบบกำหนดตายตัวในระยะการสนับสนุนเพิ่มเติม ตามที่ได้ระบุในนโยบายนี้ที่ <http://support.microsoft.com/lifecycle> ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ:

- ความพร้อมให้บริการสนับสนุนการแก้ไขด่วนเพิ่มเติมจะจำกัดการสนับสนุนสำหรับตระกูลของผลิตภัณฑ์/ผลิตภัณฑ์ดังต่อไปนี้:
  - แอปพลิเคชัน: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - เซิร์ฟเวอร์: Exchange Server, SQL Server, System Center (ไม่รวมตัวจัดการการกำหนดค่า), Windows Server
  - ระบบ: ระบบไคลเอนท์ของ Windows, ระบบปฏิบัติการที่ฝังอยู่ (embedded operating system) ของ Windows

- สำหรับข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานการแก้ไขด่วนอื่นไม่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัยสำหรับผลิตภัณฑ์บางเวอร์ชัน โปรดตรวจสอบบันทึกวงจรอายุการใช้งานผลิตภัณฑ์ที่นี่
- แม้ว่าเราจะใช้ความพยายามอย่างเหมาะสมในเชิงพาณิชย์ในการตอบรับคำร้องของคุณสำหรับการแก้ไขด่วนอื่นไม่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัย คุณต้องรับรู้ว่าอาจมีบางกรณีที่การแก้ไขด่วนอาจไม่สามารถดำเนินการหรือส่งมอบให้ได้
- การแก้ไขด่วนถูกออกแบบมาให้มุ่งเน้นไปยังปัญหาเฉพาะทางของคุณและไม่สามารถทดสอบย้อนหลังได้
- การแก้ไขด่วนอาจไม่สามารถเผยแพร่ไปยังบุคคลที่สามได้โดยปราศจากการอนุญาตของเรา
- เวลาในการจัดส่งการแก้ไขด่วนสำหรับเวอร์ชันไม่ใช่ภาษาอังกฤษอาจแตกต่างกันออกไป และอาจคิดค่าบริการการแปลเป็นภาษาท้องถิ่นได้
- เราไม่มีคุณลักษณะ ฟังก์ชันการทำงาน การปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือการเปลี่ยนแปลงการออกแบบเพิ่มเติม เราจะแก้ไขปัญหสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ถูกเลือกซึ่งทำให้เกิดการขัดข้อง ข้อมูลสูญหายหรือมีการเบี่ยงเบนในข้อเท็จจริงเป็นอย่างมากจากฟังก์ชันการทำงานที่ได้รับการบันทึกไว้ของผลิตภัณฑ์

**บริการสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์:** ให้ความช่วยเหลือ เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ ภายใต้ทั้งสถานการณ์แบบเชิงรับและเชิงรุก (“บริการการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์”) บริการเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงของการโจมตีทางไซเบอร์ที่ตกเป็นเป้าหมาย เพื่อให้มีความพร้อมมากขึ้นสำหรับสถานการณ์วิกฤติด้านการรักษาความปลอดภัย หรือตรวจสอบและลดความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยที่เกิดขึ้น บริการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน และอาจถูกกำหนดไว้ในเอกสารประกอบที่อ้างอิงในใบสั่งงานของคุณ

### การจัดการส่งมอบบริการ

การจัดการการจัดส่งบริการ (SDM) จะรวมอยู่ในบริการสนับสนุนของคุณ เว้นแต่มีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี่ หรือในใบสั่งซื้อของคุณ และจะทำการพิจารณาจากบริการสนับสนุนของแพ็คเกจพื้นฐานที่คุณซื้อ การจัดการการจัดส่งบริการเพิ่มเติมจะถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือ ทำการปรับปรุงบริการและโซลูชัน

**การสนับสนุนหลัก:** บริการ SDM จะทำการสนับสนุนในรูปแบบดิจิทัลหรือใช้แหล่งข้อมูลทีมผู้ชำนาญการที่ดึงมารวมตัวกัน

**การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง:** บริการ SDM จะดำเนินการผ่านทางดิจิทัลและโดยผู้จัดการบัญชีสำหรับลูกค้าที่ได้รับมอบหมาย แหล่งข้อมูลที่ใช้ชื่อดังกล่าวนี้อาจจะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ

### รายละเอียดขอบเขตของการจัดการการจัดส่งบริการ

บริการ SDM ต่อไปนี้ถูกจัดไว้ตามที่กำหนดอยู่ในแพ็คเกจพื้นฐานที่ทำการสั่งซื้อ:

| ประเภทของการจัดการการจัดส่งบริการ                       | แพ็คเกจ |   |   |
|---|---------|---|---|
|   | C       | A | P |
| การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า                            | ✓       | ✓ | ✓ |
| คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft  | ✓       | ✓ | ✓ |
| การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม                             | ✓       | ✓ | ✓ |
| การอบรมให้ความรู้พนักงานใหม่เพื่อการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ | ✓       | ✓ | ✓ |

| ประเภทของการจัดการการจัดส่งบริการ  | แพ็คเกจ |   |   |
|------------------------------------|---------|---|---|
|                                    | C       | A | P |
| โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์          |         | ✓ | ✓ |
| การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร |         | ✓ | ✓ |
| Add-on ของการจัดการการจัดส่งบริการ |         | + | + |
| การจัดการการจัดส่งบริการนอกสถานที่ |         | + | + |

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

**การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า:** คำแนะนำและข้อมูลที่มอบให้แก่ผู้ที่คุณกำหนดให้เป็นผู้ดูแลระบบของบริการสนับสนุนเกี่ยวกับวิธีการจัดการการใช้ประโยชน์จากบริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณ และเตรียมพร้อมคุณสำหรับการใช้บริการสนับสนุนรวมศูนย์แบบดิจิทัลและแบบเรียกใช้ใหม่

**คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft:** ข้อมูลที่แบ่งปันให้คุณ ทราบเกี่ยวกับคุณ ลี้ ษณะและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการสำคัญที่กำลังจะมีจำหน่าย รวมถึงกระดานข่าวด้านความปลอดภัยสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft

**การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม:** กิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อวางแผน นำเสนอ และจัดการบริการของโปรแกรมสนับสนุนของคุณ สำหรับทั้งองค์กรของคุณเพื่อช่วยให้คุณได้ตระหนักถึงคุณค่าที่สูงมากขึ้นจากการลงทุนของคุณในเทคโนโลยีและบริการของ Microsoft

**การสนับสนุนหลัก:** Microsoft อาจแนะนำบริการให้เพื่อใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการสนับสนุนตามแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ และบริการเพิ่มเติมที่จำกัดตามที่องค์กรของคุณอาจซื้อ

**การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง:** Microsoft อาจแนะนำบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่สำคัญ เพื่อใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการสนับสนุนตามแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ รวมถึงบริการเพิ่มเติมที่คุณอาจซื้อ

**การอบรมให้ความรู้พนักงานใหม่เพื่อการสนับสนุนแบบรวมศูนย์:** กิจกรรมเพื่อสนับสนุนการเริ่มใช้เพื่อสนับสนุนแบบรวมศูนย์ รวมถึงการแนะนำและการส่งเสริมความสามารถที่บริการตนเองในพอร์ทัลสนับสนุนออนไลน์ โดยมีเป้าหมายที่ต้องการตรวจสอบให้แน่ใจว่าจะมีการใช้บริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณได้ ในเวลาที่เหมาะสม

**โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์:** การวางแผนและการส่งมอบบริการที่รวมอยู่ด้วยเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์เฉพาะ ด้านในระบบคลาวด์ เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติใช้ การปรับใช้ และคุณค่าที่ตระหนักได้ของเทคโนโลยีคลาวด์ของ Microsoft รวดเร็วยิ่งขึ้น

**การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร:** ชุดกิจกรรมที่ใช้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทีมสนับสนุนของ Microsoft จะทำงานสอดคล้องกับสิ่งสำคัญเชิงกลยุทธ์ขององค์กรของคุณ และได้ข้อเกี่ยวกับผู้ตัดสินใจทางธุรกิจและเทคโนโลยีราย สำคัญ

**Add-on ของการจัดการการจัดส่งบริการ:** คุณอาจเลือกที่จะสั่งซื้อแหล่งข้อมูล SDM ที่กำหนดเองเพิ่มเติมเพื่อให้บริการการจัดการการส่งมอบบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งไม่ได้ระบุรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนในเอกสารนี้ แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้อาจจะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ บริการนี้อาจขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

**การจัดการการจัดส่งบริการนอกสถานที่:** คุณสามารถร้องขอให้ผู้จัดการความสำเร็จของลูกค้ามาที่สถานประกอบการได้ แต่อาจถูกเรียกเก็บค่าบริการเสริมต่อการเข้าพบแต่ละรอบ บริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

### 4.3 บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น

นอกเหนือจากบริการที่ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของแพคเกจพื้นฐานหรือเป็นบริการเสริมแล้ว คุณสามารถซื้อบริการเสริมและโซลูชันที่เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นมีให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และจะถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ใน Work Order ของคุณ

| บริการ                          | แพ็คเกจ |                |                |
|---------------------------------|---------|----------------|----------------|
|                                 | C       | A              | P              |
| วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด        |         | +              | +              |
| การตอบสนองอย่างรวดเร็ว          |         | +              | +              |
| Azure Event Management          |         |                |                |
| Office 365 Engineering Direct   |         |                |                |
| การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา       |         | + <sup>1</sup> | + <sup>1</sup> |
| การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ |         | +              | +              |

✓ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

+<sup>1</sup> - บริการเสริมที่สามารถสั่งซื้อได้ขึ้นอยู่กับปริมาณจำกัดสูงสุด

#### วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด

**วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด (DSE):** บริการ DSE อาจสั่งซื้อได้แบบข้อเสนอแบบกำหนดล่วงหน้าหรือเป็นช่วงเวลาของชั่วโมงแบบกำหนดได้เองที่สามารถใช้เพื่อนำเสนอขอบเขตของบริการเชิงรุกได้

เมื่อสั่งซื้อแบบชั่วโมง ชั่วโมงของบริการ DSE จะถูกหักลบจากชั่วโมงทั้งหมดที่คุณ ใดซื้อตามการใช้งานหรือมีการดำเนินการ

ข้อเสนอ DSE ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจะถูกปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของคุณและช่วยให้คุณบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ ข้อเสนอเหล่านี้จะรวมถึงบริการเชิงรุกที่จำเป็นซึ่งกำหนดไว้ล่วงหน้าแบบในตัว

พื้นที่เป้าหมายของ DSE คือ:

- ช่วยรักษาภูมิความรู้แบบฝังลึกของความต้องการทางธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตของคุณ และการกำหนดค่าของสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

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

ไม่ว่าจะทำการสั่งซื้อ DSE แบบใดก็ตาม ทรัพยากรจะได้รับการจัดสรร จัดลำดับความสำคัญและทำการกำหนดบนพื้นฐานของข้อตกลงของสองฝ่ายในระหว่างการประชุมแรกเริ่มและจัดทำเป็นเอกสารไว้ให้โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนการส่งมอบบริการของคุณ

#### ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน 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 ที่คุณได้เลือกไว้และถูกแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- บริการ DSE จะถูกส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่คุณได้เลือกและระบุไว้ใน Work Order ของคุณ

#### การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

**การตอบสนองอย่างรวดเร็ว:** การตอบสนองอย่างรวดเร็ว จะช่วยให้การสนับสนุนเชิงรุกของคุณสำหรับบริการคลาวด์ของคุณรวดเร็วขึ้น โดยการกำหนดเส้นทางเหตุการณ์การสนับสนุนให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและการให้เส้นทางที่เพิ่มขึ้นให้กับทีมปฏิบัติการให้บริการระบบคลาวด์ตามที่จำเป็น

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

สำหรับคอมโพเนนต์ Azure ของคุณ เวลาในการตอบสนองสำหรับการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาจะถูกแสดงไว้ในตารางข้างล่าง และแทนที่เวลาในการตอบสนองใด ๆ ของแพคเกจพื้นฐานที่คาดไว้ การตอบสนอง อย่างเร่งด่วนไม่ครอบคลุม Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, การจัดการเรียกชำระเงินและการบอกรับเป็นสมาชิก, Universal Print, Test base สำหรับ M365, Microsoft Mesh

การซื้อการตอบสนองอย่างรวดเร็วขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของคุณสำหรับรายละเอียดความพร้อมให้บริการ



| การตอบสนองอย่างรวดเร็ว            | ความรุนแรงและสถานการณ์  | การตอบสนองตามความคิดของเรา   | การตอบสนองตามความคิดของคุณ   |
|-----------------------------------|---|--|--|
| <b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</li> <li>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>1</sup></li> <li>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft<sup>2</sup></li> <li>เสนอปัญหาเพื่อหารือในระดับสูงอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ไปยังทีมปฏิบัติการบริการระบบคลาวด์</li> <li>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่เป็น</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เราร้องขอ</li> <li>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>1</sup></li> <li>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</li> </ul> |

<sup>1</sup> เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากคอมพิวเตอร์ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไข้ปัญหา

<sup>2</sup> บริการการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาด้วยการตอบสนองอย่างรวดเร็วจะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษและญี่ปุ่นเท่านั้น

## Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management ("AEM") ให้การสนับสนุนเสริมพิเศษก่อน ระหว่าง และหลังจากเหตุการณ์ช่วงสำคัญของลูกค้า ("เหตุการณ์") เหตุการณ์ช่วงสำคัญหมายถึงช่วงเวลาที่เกิดผลกระทบทางธุรกิจในระดับสูงและ/หรือความสูงกา รของลูกค้าอยู่ในระดับสูง ทำให้ความพร้อมและประสิทธิภาพของการให้บริการต้องอยู่ในระดับสูงสุด เหตุการณ์ต้องได้รับการยืนยันกับผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของคุณอย่างน้อย 8 สัปดาห์ก่อนเหตุการณ์

AEM สนับสนุนเหตุการณ์ที่ใช้บริการ Microsoft Azure หลัก รายละเอียดโซลูชันและบริการของ Azure ที่ต้องใช้ ต้องได้รับการแบ่งปันกับทีม AEM ล่วงหน้าก่อนเกิดเหตุการณ์ ไม่ใช่ในภายหลัง เนื่องจากต้องไ ้เป็นข้อมูลสำหรับการประเมิน

ในส่วนหนึ่งของกิจกรรมก่อนเหตุการณ์นั้น ทีม AEM จะต้อง:

- ประเมินและทำความเข้าใจกับโซลูชันของคุณ
- ระบุถึงปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อเวลาในการให้บริการและความเสถียร
- พิจารณาผลลัพธ์ที่ต้องการจากมุมมองด้านความยืดหยุ่น
- พัฒนาและดูแลแผนการส่งมอบบริการสำหรับโซลูชัน

ทีมสนับสนุน AEM จะจัดทำรายการดำเนินการที่แนะนำและที่จำเป็นเพื่อแก้ไข้ปัญหาใด ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความพร้อมใช้งานของโซลูชันหรือประสิทธิภาพของวันที่เกิดเหตุการณ์

ในระหว่างเหตุการณ์ ทีม AEM จะรับทราบถึงรายละเอียดของเหตุการณ์และเตรียมพร้อมที่จะแก้ไข้ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อโซลูชัน

คุณสามารถร้องขอการสนับสนุนเพื่อแก้ไข้ปัญหาสำหรับโซลูชันใดในเวลาสองสัปดาห์ก่อนเหตุการณ์ ในระหว่างเหตุการณ์ และหนึ่งสัปดาห์หลังจบเหตุการณ์\*

| การจัดการเหตุการณ์                | ความรุนแรงและสถานการณ์   | การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา  | การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ   |
|-----------------------------------|--|---|--|
| <b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลัก และงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>มาตอบสนองต่อการโทรครั้งแรกในเวลา 15 นาที และการแจ้งเรื่องเร่งด่วนภายใน Microsoft ไปยังทีมปฏิบัติการระบบคลาวด์สำหรับบริการ Microsoft Azure ใน ๑๕ นาที</li> <li>กำหนดผู้จัดการสถานการณ์ชั้นวิกฤตใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</li> <li>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>1</sup></li> <li>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์</li> <li>การมีส่วนร่วมของวิศวกรสนับสนุนที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดลักษณะโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้ วิศวกรเหล่านั้นอาจช่วยเหลือและปรับประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเหตุการณ์</li> <li>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เราร้องขอ</li> <li>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>1</sup></li> <li>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</li> </ul> |

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

<sup>2</sup> บริการการสนับสนุนการแก้ไขปัญหา AEM จะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น

\* การสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่ยื่นก่อนและหลังจากเหตุการณ์ จะได้รับการจัดการว่าอยู่ที่ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจมาตรฐาน

หลังเหตุการณ์ คุณสามารถร้องขอให้มีการวิเคราะห์สาเหตุที่มาของเหตุการณ์ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤตสำหรับโซลูชันของคุณ หากเป็นไปได้ เราจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่อาจป้องกันปัญหาได้ในอนาคต

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** ให้การสนับสนุนเสริมพิเศษสำหรับปริมาณงานที่เป็นงานหลักจากผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าใช้ Microsoft Office 365 ที่รวมถึงสิทธิพิเศษในการเข้าถึงทีมวิศวกรรม Office 365 บริการนี้จะพร้อมดำเนินการสำหรับผู้เช่าหรือกลุ่มผู้เช่าตามรายชื่อ ให้บริการโดยมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและได้รับการกำหนดไว้ในเอกสารประกอบที่อ้างอิงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

## การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา

**การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา:** ให้การสนับสนุนแบบเชิงรุกที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยระบบคลาวด์และความรู้ทางเทคนิคตลอดทั้งวงจรชีวิตในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับนักพัฒนาที่กำลังสร้าง นำไปใช้งานและรองรับ แอปพลิเคชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

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

## การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ

**การสนับสนุนสำหรับภารกิจระดับวิกฤติ:** เป็นการให้การสนับสนุนในระดับที่สูงขึ้นสำหรับชุดผลิตภัณฑ์ Microsoft และ Online Service ที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโซลูชันของภารกิจที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ การสนับสนุนภารกิจระดับวิกฤติจะให้โปรแกรมแบบกำหนดเองของบริการสนับสนุนโดยสามารถใช้งานได้ผ่านค่าบริการเสริมและได้กำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ใน Work Order ของคุณ

## 4.4 การสนับสนุนในหลายประเทศ

### ภาพรวมของการสนับสนุนในหลายประเทศ

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

- **ผู้ให้บริการหลัก:** นี่คือสถานที่หลักที่คุณได้ทำสัญญาไว้สำหรับ Microsoft Unified Support ในใบสั่งงานของคุณ เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอย่างอื่น จุดนี้จะเป็นตำแหน่งที่อยู่หลักของผู้จัดการบัญชีความสามาร็จของลูกค้าที่ได้รับมอบหมายของคุณ
- **ผู้ให้บริการรอง:** นี่คือตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่ถูกกำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณซึ่งคุณจะได้รับบริการ Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณนอกเหนือจากพื้นที่ของผู้ให้บริการหลัก และมีสิทธิ์ได้รับบริการที่คุณซื้อสำหรับตำแหน่งที่อยู่ดังกล่าว

### วิธีการสั่งซื้อ

SCSD นี้จะอธิบายถึงบริการสนับสนุนในหลายประเทศที่มี บริการเฉพาะด้านและปริมาณที่เกี่ยวข้อง จะมีรายการระบุอยู่ในใบสั่งงานที่เกี่ยวข้องโดยตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุน หากเป็นไปได้

บริการที่อธิบายไว้ในนี้อาจได้รับการส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณซึ่งกำหนดไว้ใน Host Work Order และอาจจะมีการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลัก เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลง Microsoft Unified Enterprise Support ของคุณโดยมีการดัดแปลงแก้ไขดังนี้:

- **บริการแพคเกจพื้นฐาน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอย่างอื่น บริการแพคเกจพื้นฐาน (บริการที่ระบุไว้ด้วย “✓”) จะพร้อมให้บริการแก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนของคุณ หรือตามการจัดสรรให้แก่ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักบน Host Work Order
- **บริการตอบสนอง:** บริการตอบสนองอาจจะได้รับจากส่งมอบจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่อื่นและที่รวมถึงผู้ให้บริการหลัก ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้:
  - **การสนับสนุนในสถานที่:** บริการสนับสนุนในสถานที่เพื่อตอบสนองที่ซื้อล่วงหน้า จะพร้อมใช้งานสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ นอกเหนือจากประเทศที่ยกเว้น
    - ในระหว่างสถานการณ์การสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาที่ “ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤติ” ทรัพยากรสนับสนุนในสถานที่แบบซื้อล่วงหน้า อาจได้รับการใช้งานกับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนดไว้และไม่ได้กำหนดไว้

- **การจัดการการส่งมอบบริการ (SDM):** ตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ SDM อาจได้รับการส่งมอบไปให้ตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง ความพร้อมให้บริการของ SDM ที่รวมอยู่ในแพคเกจพื้นฐานของคุณ จะได้รับการจัดสรรโดยผู้ให้บริการหลักและได้รับการจัดการโดยผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าของผู้ให้บริการหลัก การส่งมอบ SDM จะจำกัดตามจำนวนชั่วโมงทำการของตำแหน่งที่ตั้งของผู้ให้บริการหลัก บริการ SDM อาจถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือบริการและโซลูชันเสริมพิเศษ
  - **SDM เพิ่มเติม:** คุณสามารถซื้อทรัพยากร SDM เพิ่มเติมได้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักหรือผู้ให้บริการรอง ตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงาน และจะได้รับการส่งมอบไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่กำหนด เป็นไปตามความพร้อมให้บริการและเงื่อนไขข้างต้น

ความพร้อมให้บริการของบริการทางเลือก (บริการที่ระบุไว้ด้วย “+” ในตารางการสนับสนุนข้างต้น) มีดังนี้:

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

### ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนในหลายประเทศ

นอกเหนือจากข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารนี้และใบสั่งงานของคุณ การส่งมอบบริการของเราตามที่ ระบุไว้ในเอกสารนี้ จะเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสรุปดังนี้:

- เราอาจอนุญาตให้ตำแหน่งที่ตั้งของการสนับสนุนที่ไม่ได้กำหนดไว้ของคุณ ได้มีส่วนร่วมในบริการเชิงรุกที่สามารถซื้อได้สำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรองและตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงาน การเข้าร่วมดังกล่าวจะได้รับอนุญาตตามดุลยพินิจของ Microsoft
- Proactive Credits สามารถแลกเปลี่ยนได้ระหว่างตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรองตามที่กำหนดไว้ในใบสั่งงาน ยกเว้นตามที่ระบุไว้ การแลกเปลี่ยนทั้งหมดจะต้อง ดำเนินการตามสกุลเงินในปัจจุบันและอัตราสำหรับ Proactive Credits ในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง อัตราปัจจุบันอาจมอบให้คุณได้โดยตัวแทนของ Microsoft Services การแลกเปลี่ยนที่ส่งผลให้เกิด Proactive Credits ปลีกย่อยจะถูกบดขยี้ขึ้นไปเป็นหน่วยที่ใกล้เคียงที่สุด คุณไม่สามารถแลกเปลี่ยน Proactive Credits ไปยังหรือจากประเทศที่ยกเว้นได้
- ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อการชำระภาษีใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระจายหรือการแลกเปลี่ยน นบริการสนับสนุนที่ซื้อระหว่างตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนโดยผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการรอง
- การเปลี่ยนแปลงบริการหรือการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในระหว่างช่วงเวลาของใบสั่งงานอาจจะต้องมีการทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร

- **การรวบรวมการเรียกเก็บเงิน:** เว้นแต่จะมีระบุไว้เป็นอื่น จะมีการออกใบแจ้งหนี้ใบเดียวสำหรับจำนวนเงินที่ควรกำหนดชำระ โดยจะรวมถึงบริการทั้งหมดสำหรับตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่ระบุอยู่ในใบสั่งงานของคุณ ภาษีจะเป็นไปตามการประเมินของผู้มีอำนาจลงนามของ Microsoft และ ตำแหน่งที่อยู่ของผู้ให้บริการหลักของคุณ ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อภาษีเพิ่มเติมใด ๆ ที่ต้องชำระ
- **ข้อยกเว้นสำหรับการรวมการเรียกเก็บเงิน:** บริการที่ซื้อสำหรับการส่งมอบในสาธารณรัฐอินเดีย สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) สาธารณรัฐจีน (ฮ่องกง) สาธารณรัฐเกาหลี ญี่ปุ่น นิวซีแลนด์ มาเก๊า และออสเตรเลีย (ประเทศที่ยกเว้นทั้งหมด) ต้องมีใบสั่งงานแยกต่างหากที่ระบุถึงบริการที่ดองส่งมอบในตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนดังกล่าว บริการจะได้รับการออกใบแจ้งหนี้ ไปยังตำแหน่งที่อยู่ของการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง และจะรวมถึงภาษีท้องถิ่นใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 4.5 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

บริการ Microsoft Unified Support services จะทำการจัดส่งตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานต่อไปนี้

- บริการตอบสนองของแพ็คเกจพื้นฐาน จะเป็นการให้บริการจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของคุณติดต่อเพื่อการสนับสนุนที่คุณกำหนดไว้ บริการทุกชนิดจะถูกส่งมอบผ่านทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของคุณตามที่ไต่ระบุไว้ใน Work Order ของคุณ หรือหากในกรณีอื่น ๆ ต้องลงเป็นลายลักษณ์อักษร
- บริการตอบสนองของแพ็คเกจพื้นฐาน จะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมี บริการทั้งหมดจะจัดไว้ให้เป็นภาษาพูดของสถานที่ให้บริการของ Microsoft ที่ให้บริการหรือเป็นภาษาอังกฤษ เว้นแต่จะได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษร
- เราให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และบริการออนไลน์ของ Microsoft ที่มีจำหน่ายทั่วไปทุกรุ่นที่คุณได้สั่งซื้อและระบุไว้ในข้อตกลงและการลงทะเบียนเพื่อขอใบอนุญาตที่ตกลงไว้ และ/หรือ ID การบัญชีการเรียกเก็บเงินในภาคผนวก A ของใบสั่งงานของคุณ และได้รับการกำหนดไว้ในเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ซึ่งเผยแพร่โดย Microsoft เป็นครั้งคราวที่ <http://microsoft.com/licensing/contracts> (หรือที่ไซต์ที่ได้รับช่วงต่อตามที่ Microsoft ระบุ) เว้นเสียแต่ว่าจะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในใบสั่งงานเอกสารของคำอธิบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริการที่ปรึกษา หรือที่ได้รับการยกเว้นเป็นการเฉพาะในพอร์ทัลการสนับสนุนออนไลน์ของคุณที่ <http://serviceshub.microsoft.com>
- จะไม่มีการสนับสนุนให้กับผลิตภัณฑ์รุ่นวางจำหน่ายล่วงหน้าหรือเบต้า เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารแนบท้าย
- บริการทุกชนิด รวมถึงบริการเสริมใด ๆ ที่ถูกสั่งซื้อในฐานะส่วนหนึ่งในระยะเวลาของใบสั่งงานการสนับสนุนจะถูกเรียกคืนหากไม่ได้ถูกใช้งานในช่วงระยะเวลาของการใช้งานใบสั่งงาน
- การจัดตารางการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และเวิร์คช็อปอาจถูกยกเลิกหากระดับการลงทะเบียนขั้นต่ำไม่เป็นไปตามกำหนด
- เราสามารถเข้าถึงระบบของคุณผ่านการเชื่อมต่อทางไกลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาตามคำร้องขอของคุณได้ บุคลากรของเราจะเข้าถึงระบบที่ได้รับอนุญาตจากคุณเท่านั้น ในการใช้งานความช่วยเหลือผ่านการเชื่อมต่อทางไกล คุณต้องมอบการเข้าถึงอันเหมาะสมและอุปกรณ์อันจำเป็นให้กับเรา
- บริการบางประเภทอาจกำหนดให้เราทำการเก็บรักษา ประมวลผล และเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของคุณ เมื่อเราดำเนินการดังกล่าว เราใช้เทคโนโลยีที่ Microsoft ได้รับการรับรองและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการปกป้องข้อมูลของเรา หากคุณร้องขอให้เราใช้เทคโนโลยีที่ไม่ได้รับการรับรองจาก Microsoft คุณเข้าใจและยอมรับว่าคุณต้องรับผิดชอบต่อความสมบูรณ์และความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าของคุณแต่เพียงผู้เดียวและ Microsoft จะไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ผ่านการรับรองของ Microsoft
- หากคุณขอยกเลิกบริการที่ได้กำหนดเวลาก่อนหน้านี้ Microsoft อาจเลือกที่จะหักค่าธรรมเนียมการยกเลิกได้ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ของราคาค่าบริการ 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](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits) เช่น การเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ของการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่จะเริ่มในเดือนกุมภาพันธ์ 2023 ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกรณีที่มีสิทธิ์ในแพ็คเกจพื้นฐานหรือองค์ประกอบที่มีสิทธิ์ของ ข้อตกลงการสนับสนุน และที่อาจส่งผลในการปรับค่าเหตุการณ์ที่เทียบเท่า
- บริการเสริมบางประเภทอาจไม่มีให้บริการในประเทศของคุณ โปรดติดต่อเพื่อขอรายละเอียดกับแหล่งข้อมูลการ ส่งมอบบริการของคุณ
- คุณยอมรับว่ารหัสที่ไม่ได้เป็นของ Microsoft ที่คุณมอบให้เราเข้าถึงได้เป็นรหัสที่คุณเป็นเจ้าของ
- บริการอาจรวมถึงผลลัพธ์ที่ส่งมอบจากบริการ ค่าปรึกษา และคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับรหัสที่คุณหรือ Microsoft เป็นเจ้าของ หรือการจัดหาบริการสนับสนุนอื่น ๆ ให้โดยตรง
- เมื่อให้บริการตอบสนอง Microsoft ไม่ได้มอบรหัสใด ๆ ให้ทุกประเภท นอกเหนือจากรหัสตัวอย่าง
- ลูกค้าต้องรับผิดชอบในทุกด้านและยอมรับความเสี่ยงทั้งปวงที่เกิดขึ้นจากการใช้งานและการดูแลรักษารหัสใด ๆ ที่ได้รับมาจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสนับสนุน
- อาจมีความต้องการขั้นต่ำของแพลตฟอร์มสำหรับบริการที่ทำการสั่งซื้อ
- บริการอาจไม่สามารถทำการส่งมอบให้กับลูกค้าของคุณได้
- หากคุณมีแพ็คเกจพื้นฐานสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงหรือการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูงและการเข้ารับการตรวจเยี่ยมที่ทำการตกลงร่วมกันและไม่ได้รับการชำระเงินล่วงหน้า 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 เอกสารประกอบทางด้านก ารรักษาความปลอดภัยซึ่งอยู่ที่ [https://aka.ms/github\\_dpama](https://aka.ms/github_dpama) ใช้กับการจัดหาบริการ GitHub Support Services ของคุณ
- **นโยบายการใช้งานที่สามารถทำได้** - ลูกค้าต้องไม่ (และไม่ได้รับใบอนุญาตให้) ใช้บริการที่จัดให้:
  - ในลักษณะซึ่งเป็นที่กฎหมาย ข้อบังคับ คำสั่งจากหน่วยงานของรัฐ หรือคำตัดสินของศาลห้ามมิให้กระทำ
  - เพื่อละเมิดสิทธิของผู้อื่น หรือ
  - ในโปรแกรมประยุกต์หรือสถานการณ์ใด ๆ ซึ่งการบริการที่จัดให้อาจนำไปสู่การเสียชีวิตหรือการบาดเจ็บทางร่างกายอย่างรุนแรงของบุคคลใด ๆ หรือนำไปสู่ความเสียหายทางกายภาพหรือสิ่งแวดล้อมอย่างร้ายแรง ยกเว้นตามหัวข้อการใช้งานที่มีความเสี่ยงสูงด้านล่าง

### การใช้งานที่มีความเสี่ยงสูง

ค่าเดือน เทคโนโลยีสมัยใหม่อาจถูกใช้ด้วยวิธีทางที่ใหม่และเป็นนวัตกรรม และลูกค้าต้องพิจารณาว่าการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านี้ที่มีความเฉพาะเจาะจงจะปลอดภัยหรือไม่ การบริการที่จัดให้ไม่ได้ออกแบบหรือมีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนการใช้งานใด ๆ ที่การหยุดชะงักของบริการ ขอบกพร่อง ข้อผิดพลาด หรือความล้มเหลวอื่น ๆ ของการบริการที่จัดให้ อาจส่งผลให้เกิดการเสียชีวิตหรือการบาดเจ็บที่รุนแรงต่อร่างกายของบุคคลใดก็ตาม หรือเกิดความเสียหายต่อร่างกายหรือสิ่งแวดล้อม (รวมเรียกว่า "การใช้งานที่มีความเสี่ยงสูง") ด้วยเหตุนี้ ลูกค้าต้องออกแบบและใช้การบริการที่จัดให้ในลักษณะที่หากเกิดการหยุดชะงัก ขอบกพร่อง ข้อผิดพลาด หรือความล้มเหลวอื่น ๆ ของการบริการที่จัดให้ นั้น ความปลอดภัยของผู้คน ทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อม จะไม่ได้รับผลกระทบในระดับที่ต่ำกว่า ความสมเหตุสมผล เหมาะสม และชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะโดยทั่วไปหรือในอุตสาหกรรมเฉพาะด้าน การใช้บริการที่จัดให้ในลักษณะที่มีความเสี่ยงสูงของลูกค้าถือเป็นความเสี่ยงของลูกค้าเอง ลูกค้ายินยอมที่จะปกป้องและชดใช้ต่อ Microsoft จากและต่อความเสียหาย ค่าใช้จ่าย และค่าธรรมเนียมที่นายความทั้งปวงอันเกิดจากการฟ้องร้องใด ๆ ที่มีเหตุมาจากการใช้งานที่มีความเสี่ยงสูงที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่จัดให้ รวมถึงการฟ้องร้องใด ๆ ที่มาจากความรับผิดชอบที่เคร่งครัดหรือในกรณีที่ Microsoft ประมาทเลินเล่อต่อการออกแบบหรือจัดหาบริการ ให้แก่ลูกค้าตามคุณลักษณะจำเพาะของลูกค้า ภาวะผูกพันด้านการชดใช้ความเสียหายที่ระบุไว้ข้างต้นจะเพิ่มเติมมาจากภาวะผูกพันด้านการแก้ไขต่างใด ๆ ที่ระบุไว้ในข้อตกลงของลูกค้า และไม่ได้อยู่ภายใต้ข้อจำกัดใด ๆ หรือได้รับการละเว้นจากความรับผิดชอบที่อยู่ในข้อตกลงดังกล่าว

- ข้อกำหนดเบื้องต้นและสมมติฐานเพิ่มเติมอาจถูกกำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

## 4.6 ความรับผิดชอบของคุณ

การเพิ่มประสิทธิภาพประโยชน์ของบริการ Microsoft Unified Support ของคุณ จะขึ้นอยู่กับปฏิบัติตามหน้าที่ของคุณดังต่อไปนี้ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง การไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ:

- คุณจะแต่งตั้งผู้ดูแลระบบบริการสนับสนุนที่มีชื่อซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณในการส่งคำขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา
- ขึ้นอยู่กับแพคเกจพื้นฐานของคุณตามที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ คุณสามารถกำหนดรายชื่อการสนับสนุนแบบมีเงื่อนไข ขที่ชื่อซึ่งอาจสร้างคำขอการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์สนับสนุนของ Microsoft หรือทางโทรศัพท์ ผู้ดูแลระบบคลาวด์สำหรับบริการระบบคลาวด์ของคุณอาจส่งคำขอ การสนับสนุนระบบคลาวด์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
  - การสนับสนุนหลัก - ได้สูงสุดถึงสิบ (10) ชื่อผู้ติดต่อ
  - การสนับสนุนขั้นสูง - ได้สูงสุดถึงห้าสิบ (50) ชื่อผู้ติดต่อ คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับชื่อผู้ติดต่อเพิ่มเติม โปรดปรึกษาผู้จัดการบัญชีความสำเร็จของลูกค้าสำหรับรายละเอียด
  - การสนับสนุนการปฏิบัติการ - มีชื่อผู้ติดต่อให้ตามที่จำเป็น
- สำหรับการร้องขอการสนับสนุนบริการแบบออนไลน์สำหรับบริการบนคลาวด์ของคุณ ต้อง ผู้ดูแลระบบคลาวด์ต้องยื่น คำร้องขอการสนับสนุนผ่านพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี
- เมื่อมีการส่งคำร้องขอการบริการ ผู้ติดต่อสนับสนุนเชิงรับของคุณควรมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาที่คุณกำลังเผชิญ และความสามารถในการจำลองปัญหาเพื่อช่วยเหลือ Microsoft ในการวินิจฉัยและวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าว ผู้ติดต่อเหล่านี้ควรมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุนของ Microsoft และสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาระบบและช่วยสนับสนุน Microsoft ในการวิเคราะห์และจัดการคำร้องขอรับบริการ
- เมื่อยื่นคำร้องขอบริการ บุคคลติดต่อเพื่อการสนับสนุนเรียกใช้ใหม่ของคุณอาจจะต้องทำการพิจารณาปัญหาและกิจกรรมการแก้ไขปัญหา ตามที่เราขอ สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงการดำเนินงานติดตามเครือข่าย การตรวจจับข้อความแสดงข้อผิดพลาด การเก็บรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่า การเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าของผลิตภัณฑ์ การติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่หรือส่วนประกอบใหม่ ๆ หรือกระบวนการแก้ไขที่เปลี่ยนแปลง

- คุณตกลงที่จะทำงานร่วมกับเราเพื่อวางแผนการใช้บริการตามบริการที่คุณสั่งซื้อ
- คุณยินยอมที่จะแจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีกับชื่อผู้ติดต่อที่กำหนดไว้ ในใบสั่งงานของคุณ
- คุณต้องรับผิดชอบในการสำรองข้อมูลของคุณและฟื้นฟูการสูญหายหรือมีการแก้ไขข้อมูลอันเป็นผลมาจากความล้มเหลวระดับหายน่ะ คุณยังต้องรับผิดชอบต่อการปรับใช้กระบวนการอันจำเป็นสำหรับปกป้องความ สมบูรณ์และความปลอดภัยของซอฟต์แวร์และข้อมูลของคุณ
- หากเป็นไปได้ คุณยินยอมจะตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เราอาจมอบให้เป็นระยะ ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ
- คุณต้องรับผิดชอบสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นโดยพนักงานหรือผู้รับเหมาช่วงของคุณ
- คุณอาจได้รับแจ้งจากแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการเพื่อทำหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่คุณสั่งซื้อ
- เมื่อมีการใช้งานบริการคลาวด์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนนี้ คุณต้องสั่งซื้อหรือมีกรรมสิทธิ์รับข้อมูลหรือ data plan สำหรับบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง
- หากคุณมีแพ็คเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูง คุณตกลงที่จะยื่นคำขอบริการเชิงรุก และโซลูชันและบริการส่วนเพิ่มเติม พร้อมกับข้อมูลที่จำเป็นหรือข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันหมดอายุของใบสั่งงานที่เกี่ยวข้อง
- หากคุณมีแพ็คเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูง คุณตกลงที่จะอนุญาตให้ทีมส่งมอบการบริการขอ งเราซึ่งจำเป็นต้องอยู่ทำงานนอกสถานที่ใช้โทรศัพท์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ตาม สมควร และสามารถเข้าถึงระบบภายในและเครื่องมือวินิจฉัยของคุณได้ตามความเหมาะสม



© 2021 Microsoft Corporation สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามใช้หรือเผยแพร่เอกสารเหล่านี้โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Microsoft Corp.

Microsoft และ Windows เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporation ในประเทศสหรัฐอเมริกาและ / หรือประเทศอื่น ๆ ชื่อของบริษัทและผลิตภัณฑ์ที่ได้ถูกกล่าวถึงในเอกสารนี้อาจเป็นเครื่องหมายการค้าของเจ้าของตามลำดับ