

# Dịch vụ Doanh nghiệp của Microsoft

Mô tả  
Dịch vụ Hỗ trợ & Tư vấn

Tháng 10 năm  
2021

# Mục lục

1	Gới thiệu tài liệu này.....	2
2	Dịch vụ Chuyên nghiệp của Microsoft.....	3
	<b>2.1 Dịch vụ lập kế hoạch</b> .....	3
	<b>2.2 Dịch vụ thực hiện</b> .....	3
	<b>2.3 Dịch vụ bảo trì</b> .....	3
	<b>2.4 Dịch vụ tối ưu hóa</b> .....	3
	<b>2.5 Dịch vụ giáo dục</b> .....	3
3	Dịch vụ tư vấn.....	4
	<b>3.1 Cách mua</b> .....	4
	<b>3.2 Dịch vụ tư vấn tùy chỉnh</b> .....	4
	<b>3.3 Dịch vụ tư vấn trọn gói</b> .....	5
	<b>3.4 Mô tả Dịch vụ</b> .....	5
	Dịch vụ lập kế hoạch.....	5
	Dịch vụ thực hiện.....	7
	Dịch vụ tối ưu hóa.....	7
	<b>3.5 Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm và giới hạn</b> .....	7
	<b>3.6 Trách nhiệm của bạn</b> .....	8
4	Dịch vụ hỗ trợ.....	9
	<b>4.1 Cách mua</b> .....	9
	<b>4.2 Mô tả dịch vụ</b> .....	10
	Dịch vụ chủ động.....	10
	Dịch vụ phản ứng.....	14
	Quản lý phân phối dịch vụ.....	19
	<b>4.3 Các dịch vụ và giải pháp cao cấp</b> .....	21
	Kỹ thuật Hỗ trợ Chỉ định.....	21
	Phản hồi Nhanh.....	22
	Quản lý Sự kiện Azure.....	23
	Office 365 Engineering Direct.....	25
	Hỗ trợ Nhà phát triển.....	25
	Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng.....	25
	<b>4.4 Hỗ trợ đa quốc gia</b> .....	25
	Tổng quan về Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia.....	25
	Cách mua.....	26

Điều khoản và Điều kiện Bổ sung về Hỗ trợ Đa Quốc gia .....	26
<b>4.5 Các điều khoản và điều kiện bổ sung.....</b>	<b>27</b>
<b>4.6 Trách nhiệm của bạn .....</b>	<b>30</b>

# 1 Giới thiệu tài liệu này

Mô tả Dịch vụ Hỗ trợ & Tư vấn Dịch vụ Doanh nghiệp của Microsoft cung cấp cho bạn thông tin về các dịch vụ chuyên nghiệp mà Microsoft có bán.

Hãy làm quen với các mô tả về các dịch vụ mà bạn mua, bao gồm bất kỳ điều kiện tiên quyết, tuyên bố miễn trừ trách nhiệm, hạn chế và trách nhiệm nào của bạn. Các dịch vụ mà bạn mua sẽ được liệt kê trong Lệnh Sản xuất Dịch vụ Doanh nghiệp (Lệnh Sản xuất) hoặc một Tuyên bố Dịch vụ khác có thể áp dụng để tham khảo và hợp thành tài liệu này.

Không phải tất cả các dịch vụ được liệt kê trong tài liệu này đều có trên toàn cầu. Để biết chi tiết về các dịch vụ có sẵn để mua tại địa điểm của bạn, hãy liên hệ với đại diện Dịch vụ của Microsoft. Các dịch vụ có sẵn có thể thay đổi.

## 2 Dịch vụ Chuyên nghiệp của Microsoft

Dịch vụ Chuyên nghiệp của Microsoft giúp bạn đẩy nhanh giá trị kinh doanh từ đầu tư công nghệ của bạn. Các dịch vụ này hiện có trong giai đoạn lập kế hoạch, thực hiện, bảo trì và tối ưu hóa của vòng đời công nghệ của bạn và cung cấp các giải pháp dữ liệu, tính di động, năng suất và điện toán cho cơ sở hạ tầng CNTT tại chỗ, cho cơ sở hạ tầng đám mây và IT hỗn hợp của bạn. Microsoft cung cấp các dịch vụ tiên phong trong các loại sau:

### 2.1 Dịch vụ lập kế hoạch

Các dịch vụ lập kế hoạch cung cấp đánh giá và xem xét cơ sở hạ tầng, dữ liệu, ứng dụng và môi trường bảo mật hiện tại của bạn để giúp lập kế hoạch khắc phục, nâng cấp, di chuyển, triển khai hoặc thực hiện giải pháp dựa trên kết quả mong muốn của bạn.

### 2.2 Dịch vụ thực hiện

Các dịch vụ thực hiện cung cấp chuyên môn về quản lý dự án và kỹ thuật để đẩy nhanh việc thiết kế, triển khai, di chuyển, nâng cấp và thực hiện các giải pháp công nghệ của Microsoft.

### 2.3 Dịch vụ bảo trì

Các dịch vụ bảo trì giúp ngăn ngừa các vấn đề trong môi trường Microsoft của bạn và thường được lên lịch trước khi cung cấp dịch vụ để giúp đảm bảo tính sẵn có của nguồn lực.

### 2.4 Dịch vụ tối ưu hóa

Các dịch vụ tối ưu hóa tập trung vào các mục tiêu sử dụng tối ưu đầu tư công nghệ của khách hàng. Các dịch vụ này có thể bao gồm quản trị các dịch vụ đám mây từ xa, tối ưu hóa việc áp dụng các tính năng sản phẩm của Microsoft cho người dùng cuối và đảm bảo tính năng bảo mật và nhận dạng mạnh mẽ.

### 2.5 Dịch vụ giáo dục

Các dịch vụ giáo dục cung cấp đào tạo để nâng cao kỹ năng kỹ thuật và vận hành của nhân viên hỗ trợ của bạn thông qua các hướng dẫn tại chỗ, trực tuyến hoặc theo yêu cầu.

## 3 Dịch vụ tư vấn

Dịch vụ Tư vấn Doanh nghiệp (dịch vụ tư vấn) là các công việc dựa trên dự án để cung cấp các dịch vụ liên quan đến lập kế hoạch, thực hiện và áp dụng các giải pháp thúc đẩy giá trị cho khách hàng khi đầu tư vào CNTT. Những công việc này bao gồm các dịch vụ, dựa trên sản phẩm và công nghệ của Microsoft, thuộc các mảng chiến lược số, kiến trúc, lập kế hoạch, nâng cấp, di chuyển, triển khai, phát triển ứng dụng và các giải pháp dữ liệu chuyên sâu.

### 3.1 Cách mua

Các dịch vụ tư vấn có sẵn dưới dạng tương tác tùy chỉnh theo dự án có phạm vi, hoặc dưới dạng các dịch vụ đóng gói có phạm vi từ trước như được mô tả dưới đây:

Dịch vụ	Định nghĩa
Dịch vụ tư vấn tùy chỉnh	Tương tác tùy chỉnh với phạm vi dịch vụ, lịch trình và/hoặc các cột mốc quan trọng cho các giải pháp độc đáo cho từng khách hàng cụ thể.
Dịch vụ tư vấn trọn gói	Tương tác với các sản phẩm có phạm vi từ trước để giải quyết nhiều kịch bản kinh doanh phổ biến.

### 3.2 Dịch vụ tư vấn tùy chỉnh

Dưới đây là các giải pháp dịch vụ có thể tùy chỉnh sẵn dùng. Lệnh Sản xuất Dịch vụ Doanh nghiệp (ESWO) hoặc Tuyên bố Sản xuất (SOW) mô tả chi tiết phạm vi dịch vụ tư vấn tùy chỉnh.

**Ứng dụng & Cơ sở hạ tầng** – Điện toán đám mây là nền tảng cho phép chuyển đổi kỹ thuật số cho bất kỳ tổ chức nào.

Các dịch vụ ứng dụng hiện đại của Microsoft giúp đẩy nhanh thời gian để tăng giá trị, giảm thiểu rủi ro khi hiện đại hóa và tích hợp các ứng dụng và thúc đẩy đám mây để giúp thu hút khách hàng thông qua nhiều kênh và trên bất kỳ thiết bị nào.

Với Giải pháp Năng suất Đám mây, chúng tôi giúp các tổ chức lập kế hoạch, thực hiện và xây dựng kinh nghiệm để cải thiện giao tiếp, cộng tác và làm sâu sắc hơn các mối quan hệ với khách hàng để tạo ra sự hiểu biết về kinh doanh, cho phép các tổ chức nhận ra giá trị đầy đủ của khoản đầu tư vào Office 365 của họ.

**Dữ liệu và Trí tuệ nhân tạo (AI)** - Tiền tệ cốt lõi của các doanh nghiệp hiện đại là khả năng chuyển đổi dữ liệu thành AI tạo ra lợi thế cạnh tranh. Các giải pháp Chuyên sâu Doanh nghiệp của Microsoft giúp các nhà phát triển và tổ chức có thể tập trung vào AI thông qua việc giám sát toàn diện để hình dung, thực hiện và hỗ trợ các giải pháp cho Doanh nghiệp và tổ chức CNTT mở ra những hiểu biết chuyên sâu về dữ liệu sử dụng các sản phẩm bao gồm Azure Database Power BI, Office và SQL Server.

**Các ứng dụng kinh doanh** - Hỗ trợ các ứng dụng kinh doanh là một phần của môi trường dữ liệu được kết nối, cho phép AI và thông tin kinh doanh trong khi vẫn giúp số hóa các chức năng kinh doanh quan trọng, bao gồm bán hàng thông qua mối quan hệ, quy trình quản lý nhân lực và nhân tài, vận hành và dịch vụ khách hàng.

Microsoft cung cấp một loạt các dịch vụ tư vấn cho Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement bao gồm Bán hàng, Dịch vụ và Tiếp thị để giúp khách hàng biến các mối quan hệ thành doanh thu bằng cách đưa trí thông minh số vào mọi giao dịch. Dịch vụ tư vấn cho Microsoft Dynamics 365 Unified Operations giúp khách hàng đẩy nhanh tăng trưởng bằng cách tối ưu hoá các hoạt động và đưa ra các quyết định theo thời gian thực, dựa vào dữ liệu và theo quy mô toàn cầu.

**Nơi làm việc hiện đại** - Là một phần của sự chuyển đổi nơi làm việc, Microsoft có thể giúp cho môi trường của bạn giữ tốc độ trong khi cung cấp cho mọi nhân viên chuyên nghiệp trong doanh nghiệp của bạn những công cụ để làm việc hiệu quả hơn.

Các dịch vụ tư vấn Thiết bị và Tính di động của chúng tôi cho phép các doanh nghiệp và lãnh đạo CNTT phát triển và thực hiện các chiến lược quản lý tính di động và thiết bị toàn doanh nghiệp nhằm nuôi dưỡng các mối liên hệ sâu sắc, phong phú hơn với nhân viên và khách hàng. Các dịch vụ Trung tâm dữ liệu và Cơ sở hạ tầng Đám mây cũng tích hợp công nghệ, con người và quy trình để giúp CNTT chuyển đổi các trung tâm dữ liệu thành tài sản kinh doanh chiến lược, tùy chỉnh theo nhu cầu kinh doanh cụ thể của họ. Cùng với

các dịch vụ An ninh và Nhận dạng, chúng tôi cũng cung cấp các chiến lược và giải pháp để giúp bảo vệ cơ sở hạ tầng CNTT, ứng dụng và dữ liệu khỏi các mối đe dọa bên trong và bên ngoài.

### 3.3 Dịch vụ tư vấn trọn gói

Microsoft cung cấp dịch vụ tư vấn cho nhiều kịch bản kinh doanh thông thường dựa trên kinh nghiệm lập kế hoạch, triển khai và thực hiện các sản phẩm, công nghệ và quy trình của Microsoft. Các dịch vụ dưới đây được cung cấp trong phạm vi công việc được xác định trước với thời hạn cố định và chi phí đi theo.

### 3.4 Mô tả Dịch vụ

#### Dịch vụ lập kế hoạch

**Dịch vụ Kiến trúc:** Một đánh giá các mục tiêu áp dụng dịch vụ trực tuyến của bạn, cung cấp hướng dẫn, lập kế hoạch và khắc phục. Đánh giá này giúp xây dựng sự liên kết tốt hơn giữa các nhóm và môi trường của bạn với các thực hành tốt nhất về kiến trúc dịch vụ trực tuyến.

**Chương trình Dịch vụ Tư vấn Kỹ thuật số:** Dịch vụ Tư vấn Kỹ thuật số kết hợp Tư vấn Kỹ thuật số với ngành công nghiệp và chuyên môn kinh doanh với kinh nghiệm và chiến lược đổi mới của Microsoft để trao quyền cho các tổ chức để đạt được mục tiêu kỹ thuật số của họ. Hợp tác với khách hàng, các Tư vấn viên Kỹ thuật số thúc đẩy một chương trình thay đổi để xây dựng doanh nghiệp kỹ thuật số.

Các dịch vụ Tư vấn Kỹ thuật số có thể được mua theo các gói khoảng 200, 400, 800 và 1600 giờ tương tác với tư vấn viên bán thời gian hoặc toàn thời gian. Nhóm cung cấp dịch vụ của Microsoft, bao gồm các nguồn lực từ Trung tâm Dịch vụ Ưu tú của Microsoft, sẽ bổ sung chuyên môn về chủ đề vào sản phẩm hoặc cung cấp tư vấn thực hành được khuyến cáo và hướng dẫn cụ thể về công nghệ của Microsoft.

Ngoài ra, các gói tương tác Dịch vụ Tư vấn Kỹ thuật số sau đây cũng có sẵn:

**Gói Tư vấn Kỹ thuật số Sẵn sàng cho Kỹ thuật số:** Sự tương tác điều hành bởi một tư vấn viên kỹ thuật số tập trung vào việc thiết kế và quy trình thay đổi kinh doanh để thúc đẩy chuyển đổi kỹ thuật số như là một phần của các mô hình kinh doanh đang phát triển của khách hàng.

**Chứng minh Khái niệm:** Một tương tác cung cấp bằng chứng cho phép khách hàng đánh giá tính khả thi của giải pháp kỹ thuật được đề xuất. Bằng chứng có thể dưới hình thức nguyên mẫu đang hoạt động, tài liệu, và thiết kế, nhưng thường không phải sản phẩm sẵn sàng để sản xuất.

**Lập kế hoạch cho Giải pháp:** Các tương tác có cấu trúc để hỗ trợ và hướng dẫn bạn trong việc lập kế hoạch thực hiện cho việc triển khai công nghệ của Microsoft trong môi trường tại chỗ, đám mây và hỗn hợp. Các dịch vụ này cũng có thể bao gồm đánh giá thiết kế, bảo mật, hoạt động CNTT hoặc quản lý thay đổi của các công nghệ Microsoft của bạn để giúp lập kế hoạch thực hiện giải pháp kỹ thuật của bạn để đạt được các kết quả bạn mong muốn. Khi kết thúc dịch vụ, bạn có thể nhận được báo cáo chứa đánh giá kỹ thuật và kế hoạch thực hiện giải pháp.

**Dịch vụ lập kế hoạch triển khai công cụ cho nhà phát triển (DTDPS):** Được thiết kế để giúp các tổ chức hoạch định việc triển khai Visual Studio hiệu quả. Những tương tác này có thể được sử dụng để giúp phát triển một kế hoạch triển khai và chiến lược để áp dụng Visual Studio.

**Dịch vụ Lập kế hoạch Triển khai Azure cho Đám mây Công cộng (AZDPS):** Tương tác nhiều ngày trong đó có đào tạo, trình diễn và lập kế hoạch triển khai. Họ có thể tập trung vào việc kích hoạt các giải pháp lưu trữ Azure, di chuyển các ứng dụng tới Dịch vụ Hạ tầng Azure của Microsoft, thực hiện tính di động của doanh nghiệp, thực hiện Microsoft Operations Management Suite hoặc thực hiện các kịch bản phát triển và thử nghiệm trên các máy ảo Microsoft Azure.

**Dịch vụ Lập kế hoạch Triển khai Desktop (DDPS):** Các dịch vụ lập kế hoạch triển khai cung cấp một loạt các công cụ lập kế hoạch và các hoạt động tương tác được định sẵn tập trung vào cách triển khai Office 365, Office hoặc Windows.

**Dịch vụ Lập kế hoạch Triển khai Dynamics (DYDPS):** Các dịch vụ lập kế hoạch thực hiện hoặc nâng cấp lên Microsoft Dynamics CRM (Quản lý Quan hệ Khách hàng), Dynamics CRM Online, hoặc thực hiện giải pháp ERP (Lập kế hoạch Tài nguyên Doanh nghiệp) với Microsoft Dynamics AX.

**Dịch vụ Lập kế hoạch Triển khai Skype for Business và Exchange (S&EDPS):** Được thiết kế để giúp các tổ chức lên kế hoạch triển khai Skype for Business hoặc Exchange, các dịch vụ này cung cấp kế hoạch triển khai liên quan đến kiến trúc và hoạt động của Microsoft Skype for Business hoặc Microsoft Exchange.

**Dịch vụ Lập kế hoạch Triển khai Quản lý Đám mây Riêng tư và Ảo hóa (PVDPS):** Được thiết kế để giúp lên kế hoạch triển khai hiệu quả Systems Center, Windows Server và Hyper-V. Những tương tác này cung cấp một loạt các dịch vụ lập kế hoạch để nâng cấp, di chuyển, tăng cường quản lý và triển khai ảo hóa cũng như thực hiện quản lý thiết bị thống nhất.

**Dịch vụ Lập kế hoạch Triển khai SQL Server (SSDPS):** Các dịch vụ sẵn dùng trong các tương tác nhiều ngày, tập trung vào các hoạt động như nâng cấp lên SQL Server, triển khai SQL Server Business Intelligence và di chuyển sang SQL Server.

**Dịch vụ Lập kế hoạch Triển khai SharePoint (SDPS):** Tập trung vào việc cung cấp các tương tác lập kế hoạch triển khai SharePoint và SharePoint Online, các dịch vụ này có thể



bao gồm lập kế hoạch Office 365 FastTrack, lập kế hoạch giải pháp quản lý Dự án và Danh mục đầu tư (PPM) và lập kế hoạch triển khai SharePoint.

**Trải nghiệm của Người dùng:** Các dịch vụ cung cấp trải nghiệm người dùng cho các ứng dụng kinh doanh của bạn, đưa chuyên môn vào Storyboarding, Motion Graphics, Ethnographic Research, Personal and Scenario Analysis, UX Strategy and Design, Visual Design, UI Development, Usability testing, và Accessibility considerations.

### Dịch vụ thực hiện

**Quản trị Dự án:** Một dịch vụ để cung cấp quản lý và giám sát dự án, chương trình, hoặc tương tác của bạn để đảm bảo phân phối thành công.

**Kiến trúc Giải pháp:** Một dịch vụ cung cấp kiến trúc và thiết kế cho giải pháp của bạn, dựa trên kiến trúc tham khảo cho các công nghệ của Microsoft.

**Phân phối Giải pháp:** Một dịch vụ cung cấp thực hiện kỹ thuật, bao gồm phát triển, cấu hình, di chuyển, nâng cấp và triển khai giải pháp dựa trên công nghệ của Microsoft và sự tích hợp của chúng vào môi trường của khách hàng.

### Dịch vụ tối ưu hóa

**Dịch vụ Áp dụng:** Các dịch vụ hỗ trợ áp dụng cung cấp một bộ các dịch vụ giúp bạn đánh giá khả năng của tổ chức trong việc sửa đổi, giám sát và tối ưu hóa những thay đổi liên quan đến công nghệ của Microsoft bạn đã mua. Điều này bao gồm hỗ trợ trong việc phát triển và thực hiện chiến lược áp dụng của bạn liên quan đến sự thay đổi về con người. Khách hàng có kiến thức chuyên môn được truy cập vào các nguồn lực và các hoạt động liên kết được Microsoft khuyến nghị để hỗ trợ chương trình áp dụng của họ.

**Quản lý Dịch vụ CNTT:** Một loạt các dịch vụ được thiết kế để giúp bạn phát triển môi trường CNTT kế thừa bằng các phương pháp quản lý dịch vụ hiện đại cho phép sự cải tiến, linh hoạt, chất lượng và cải thiện chi phí hoạt động. Các dịch vụ Quản lý Dịch vụ CNTT hiện đại có thể được cung cấp thông qua các buổi tư vấn hoặc hội thảo tại chỗ hoặc từ xa để giúp đảm bảo quá trình theo dõi, quản lý sự cố hoặc các quy trình service desk của bạn được tối ưu hoá để quản lý động thái của các dịch vụ điện toán đám mây khi di chuyển ứng dụng hoặc dịch vụ sang đám mây.

**Dịch vụ Bảo mật:** Danh mục các giải pháp bảo mật của Microsoft bao gồm bốn lĩnh vực trọng tâm: bảo mật đám mây và nhận dạng, tính di động, bảo mật thông tin mạnh mẽ và cơ sở hạ tầng an toàn. Các dịch vụ bảo mật giúp khách hàng hiểu cách bảo vệ và cải tiến cơ sở hạ tầng CNTT, các ứng dụng và dữ liệu của họ chống lại các mối đe dọa bên trong và bên ngoài.

## 3.5 Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm và giới hạn

Việc phân phối dịch vụ của chúng tôi dựa trên các tuyên bố từ chối trách nhiệm và những hạn chế sau:

- Dịch vụ Tư vấn Kỹ thuật số bao gồm chỉ những tư vấn và hướng dẫn chỉ liên quan đến việc triển khai và sử dụng các công nghệ của Microsoft của bạn.
- Giấy phép sản phẩm không được bao gồm trong các dịch vụ tư vấn và phải được mua riêng.
- Dịch vụ Tư vấn Kỹ thuật số không bao gồm triển khai sản phẩm, giải quyết sự cố, hỗ trợ khắc phục lỗi, xem lại mã nguồn không phải của Microsoft hoặc tư vấn kỹ thuật hoặc kiến trúc không thuộc các dịch vụ được mô tả ở trên.

- Đối với bất kỳ mã nguồn nào không phải của Microsoft, dịch vụ của chúng tôi chỉ giới hạn trong phân tích dữ liệu nhị phân, chẳng hạn như một kết xuất quy trình hoặc dấu vết theo dõi mạng
- Trong trường hợp các chuyến làm việc tại chỗ của Kiến trúc sư Microsoft hoặc các nguồn lực của nhóm cung cấp dịch vụ được thỏa thuận chung và không trả trước, bạn sẽ phải trả các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý.
- Bất kỳ Dịch vụ Tư vấn nào trên nền tảng GitHub đều do công ty GitHub, Inc., một công ty con thuộc sở hữu hoàn toàn của Tập đoàn Microsoft cung cấp. Bất kể điều gì mâu thuẫn với Lệnh sản xuất của bạn, Tuyên bố về Quyền riêng tư của GitHub tại [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) và Phụ lục Bảo vệ Dữ liệu và Phụ lục Bảo mật của GitHub [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) sẽ được áp dụng khi bạn mua Dịch vụ tư vấn của GitHub.

### 3.6 Trách nhiệm của bạn

Sự thành công của tương tác tư vấn và việc thực hiện nghĩa vụ của chúng tôi phụ thuộc vào sự tham gia của bạn trong suốt thời gian, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Sự sẵn có của đại diện của bạn, nhân viên CNTT và các nguồn lực, bao gồm phần cứng, phần mềm, kết nối Internet và không gian văn phòng.
- Sự cung cấp kịp thời thông tin chính xác và đầy đủ theo yêu cầu của nhóm cung cấp dịch vụ.
- Quyền truy cập thông tin về tổ chức của bạn.
- Sự hoàn thành kịp thời và hiệu quả các trách nhiệm mà bạn được giao.
- Quyết định và sự chấp thuận kịp thời từ ban quản lý của bạn.
- Sự thanh toán tiền đi lại và các chi phí phát sinh bởi nhân viên hoặc nhà thầu của bạn.

## 4 Dịch vụ hỗ trợ

Các Dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft (các dịch vụ hỗ trợ) là một bộ gồm các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp toàn diện giúp đẩy nhanh hành trình của bạn đến đám mây, tối ưu hóa các giải pháp CNTT của bạn, và sử dụng công nghệ để nhận ra các cơ hội kinh doanh mới cho bất kỳ giai đoạn nào của vòng đời của CNTT. Các dịch vụ hỗ trợ bao gồm:

- Các dịch vụ Hỗ trợ Chủ động giúp duy trì và cải thiện sức khỏe của cơ sở hạ tầng và các hoạt động CNTT của bạn.
- Quản lý Phân phối Dịch vụ để tạo điều kiện lập kế hoạch và thực hiện
- Các dịch vụ giải quyết vấn đề 24x7 được ưu tiên để cung cấp phản ứng nhanh chóng để giảm thiểu thời gian chết

### 4.1 Cách mua

Các dịch vụ Hỗ trợ có sẵn dưới dạng Gói Cơ sở, được chỉ định là Hỗ trợ Cốt lõi, Hỗ trợ Nâng cao và Hỗ trợ Hiệu suất, hoặc dưới dạng các dịch vụ bổ trợ hoặc các dịch vụ và giải pháp cao cấp có sẵn để mua theo thỏa thuận Gói Cơ sở hiện có được liệt kê trong Lệnh Sản xuất Dịch vụ Doanh nghiệp, như được mô tả dưới đây.

Mục	Mô tả
Gói Cơ sở	<p>Một sự kết hợp của các dịch vụ chủ động, phản ứng và quản lý phân phối hỗ trợ các sản phẩm của Microsoft và/hoặc Dịch vụ Trực tuyến được sử dụng trong tổ chức của bạn. Có sẵn dưới dạng gói Hỗ trợ Cốt lõi ("C"), Nâng cao ("A") và Hiệu suất ("P") như được trình bày trong phần này.</p> <p>Các dịch vụ có trong Gói Cơ sở được đại diện bằng dấu "✓" trong phần này.</p> <p>Tùy theo Gói Cơ sở, bạn cũng có thể đủ điều kiện sử dụng Dịch vụ Chủ động tích hợp cụ thể sẽ được liệt kê trong Lệnh Sản xuất của bạn. Chúng tôi sẽ làm việc với bạn để xác định các dịch vụ này trước khi bắt đầu hợp đồng hoặc như một phần của quá trình lập kế hoạch phân phối dịch vụ.</p>
Các dịch vụ bổ sung	<p>Các dịch vụ hỗ trợ bổ sung bao gồm các Dịch vụ Chủ động cũng có sẵn để bổ sung vào Gói Cơ sở của bạn trong thời hạn Lệnh Sản xuất của bạn và được đại diện bằng dấu "+" trong phần này.</p>
Các dịch vụ và giải pháp cao cấp	<p>Các dịch vụ hỗ trợ bao gồm một sản phẩm cụ thể của Microsoft hoặc hệ thống CNTT của khách hàng, cũng có sẵn để bổ sung vào Gói Cơ sở của bạn trong thời</p>

hạn Lệnh Sản xuất và cũng được đại diện bằng dấu “+” trong phần này.

Hỗ trợ đa quốc gia

Hỗ trợ Đa quốc gia hỗ trợ tại nhiều Vị trí Hỗ trợ, như được mô tả trong Lệnh Sản xuất (hoặc các Lệnh Sản xuất).

## 4.2 Mô tả dịch vụ

Các mục được kết hợp để tạo thành gói dịch vụ hỗ trợ của bạn được mô tả trong phần này. Ngoài ra, các mục được liệt kê là những dịch vụ có thể bổ sung vào Gói Cơ sở của bạn hoặc có thể bổ sung vào trong Thời hạn của thỏa thuận.

### Dịch vụ chủ động

Các dịch vụ chủ động giúp ngăn chặn các vấn đề trong môi trường Microsoft của bạn và sẽ được lên lịch để giúp đảm bảo sự sẵn có của nguồn lực và khả năng cung cấp trong thời hạn của Lệnh Sản xuất áp dụng. Các dịch vụ chủ động theo sau có sẵn như được liệt kê dưới đây hoặc nêu chi tiết trên Lệnh Sản xuất của bạn.

### Dịch vụ lập kế hoạch

Các loại dịch vụ lập kế hoạch	Gói		
	C	A	P
<b>Chứng minh khái niệm</b>		+	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

**Chứng minh khái niệm:** Một tương tác cung cấp bằng chứng cho phép khách hàng đánh giá tính khả thi của giải pháp kỹ thuật được đề xuất. Bằng chứng có thể dưới hình thức nguyên mẫu đang hoạt động, tài liệu, và thiết kế, nhưng thường không phải sản phẩm sẵn sàng để sản xuất.

### Dịch vụ thực hiện

Các loại dịch vụ thực hiện	Gói		
	C	A	P
<b>Dịch vụ Tại chỗ</b>		+	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

**Dịch vụ Tại chỗ:** Tương tác trực tiếp với nguồn lực của Microsoft để cung cấp hỗ trợ triển khai, di chuyển, nâng cấp hoặc phát triển tính năng. Điều này có thể bao gồm hỗ trợ lập kế hoạch và xác nhận một chứng minh khái niệm hoặc khối lượng công việc sản xuất sử dụng các sản phẩm của Microsoft.

**Dịch vụ bảo trì**

Các loại dịch vụ bảo trì	Gói		
	C	A	P
<b>Đánh giá Theo yêu cầu</b>	✓	✓	✓
<b>Chương trình Đánh giá</b>		+	+
<b>Đánh giá Ngoại tuyến</b>		+	+
<b>Giám sát Chủ động</b>		+	+
<b>Các Chương trình Hoạt động Chủ động (POP)</b>		+	+
<b>Chương trình Đánh giá Rủi ro và Sức khỏe như một Dịch vụ (RAP như một Dịch vụ)</b>		+	+

✓ - Được đưa vào như một phần của Gói Cơ sở của bạn.

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

**Đánh giá Theo yêu cầu:** Truy cập một nền tảng đánh giá tự động, trực tuyến, tự phục vụ sử dụng các phân tích nhật ký để phân tích và đánh giá việc thực hiện công nghệ Microsoft của bạn. Đánh giá Theo yêu cầu bao gồm các công nghệ hạn chế. Việc sử dụng dịch vụ đánh giá này yêu cầu dịch vụ Azure hiện hoạt có giới hạn dữ liệu phù hợp để cho phép sử dụng dịch vụ đánh giá theo yêu cầu. Microsoft có thể cung cấp hỗ trợ để kích hoạt cài đặt ban đầu dịch vụ. Liên quan đến Đánh giá Theo yêu cầu, và với một khoản phụ phí, một kỹ sư tại chỗ của Microsoft (trong tối đa hai ngày) hoặc một kỹ sư từ xa của Microsoft (trong tối đa một ngày) sẽ có mặt để hỗ trợ phân tích dữ liệu và ưu tiên các đề xuất khắc phục theo thỏa thuận dịch vụ của bạn. Đánh giá tại chỗ có thể không có sẵn ở tất cả các khu vực.

**Chương trình Đánh giá:** Đánh giá về thiết kế, thực hiện kỹ thuật, vận hành hoặc quản lý thay đổi của công nghệ Microsoft của bạn so với các thực tiễn được Microsoft khuyến nghị. Khi kết thúc đánh giá, tài nguyên của Microsoft sẽ làm việc trực tiếp với bạn để khắc phục các vấn đề có thể xảy ra và cung cấp báo cáo có chứa đánh giá kỹ thuật về môi trường của bạn, trong đó có thể bao gồm một kế hoạch khắc phục.

**Đánh giá Ngoại tuyến:** Đánh giá tự động về việc thực hiện công nghệ Microsoft của bạn với dữ liệu được thu thập từ xa hoặc bởi một nguồn lực Microsoft tại vị trí của bạn. Dữ liệu thu thập được phân tích bởi Microsoft bằng các công cụ tại chỗ và chúng tôi cung cấp cho bạn một báo cáo về những thứ phát hiện được và các đề xuất khắc phục.

**Giám sát Chủ động:** Cung cấp các công cụ giám sát hoạt động kỹ thuật và các khuyến nghị để điều chỉnh quy trình quản lý sự cố máy chủ của bạn. Dịch vụ này giúp bạn tạo ra các ma trận sự cố, thực hiện các bài đánh giá sự cố lớn và tạo ra thiết kế cho một nhóm kỹ sư bền vững.

**Các Chương trình Hoạt động Chủ động (POP):** Xem xét với nhân viên của bạn về quá trình lập kế hoạch, thiết kế, triển khai hoặc quy trình vận hành của bạn so với các thực tiễn được Microsoft khuyến nghị. Xem xét này được thực hiện tại chỗ hoặc từ xa bằng nguồn lực của Microsoft.

**Chương trình Đánh giá Rủi ro và Sức khỏe như một Dịch vụ (RAP như một Dịch vụ):** Đánh giá tự động về việc thực hiện công nghệ Microsoft của bạn với dữ liệu được thu thập từ xa. Dữ liệu thu thập được phân tích bởi Microsoft để tạo ra một báo cáo tìm kiếm chứa các đề xuất khắc phục. Dịch vụ này khả dụng cho phân phối tại chỗ hoặc từ xa.

### Dịch vụ tối ưu hóa

Các loại dịch vụ tối ưu hóa	Gói		
	C	A	P
<b>Dịch vụ Áp dụng</b>			+
<b>Các Dịch vụ Tập trung Phát triển</b>		+	+
<b>Quản lý Dịch vụ CNTT</b>		+	+
<b>Dịch vụ Bảo mật</b>		+	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

**Dịch vụ Áp dụng:** Các dịch vụ hỗ trợ áp dụng cung cấp một bộ các dịch vụ giúp bạn đánh giá khả năng của tổ chức trong việc sửa đổi, giám sát và tối ưu hóa những thay đổi liên quan đến công nghệ của Microsoft bạn đã mua. Điều này bao gồm hỗ trợ trong việc phát triển và thực hiện chiến lược áp dụng của bạn liên quan đến sự thay đổi về con người. Khách hàng có kiến thức chuyên môn được truy nhập vào các nguồn lực và các hoạt động liên kết được Microsoft khuyến nghị để hỗ trợ chương trình áp dụng của họ.

**Các Dịch vụ Tập trung Phát triển:** Các dịch vụ có sẵn để hỗ trợ nhân viên của bạn xây dựng, triển khai và hỗ trợ các ứng dụng được xây dựng với công nghệ của Microsoft.

**Thông tin Dịch vụ dành cho Nhà phát triển:** Đánh giá hàng năm về thực tiễn phát triển ứng dụng của bạn để giúp cung cấp hướng dẫn thực hành khuyến nghị cho khách hàng nhằm phát triển các ứng dụng và giải pháp trên nền tảng của Microsoft.

**Giúp đỡ Hỗ trợ Phát triển:** Giúp tạo và phát triển các ứng dụng tích hợp các công nghệ của Microsoft trên nền tảng Microsoft, chuyên về các công cụ và công nghệ phát triển của Microsoft và được bán dưới dạng số giờ được liệt kê trong Lệnh Sản xuất của bạn.

**Quản lý Dịch vụ CNTT:** Một loạt các dịch vụ được thiết kế để giúp bạn phát triển môi trường CNTT kế thừa bằng các phương pháp quản lý dịch vụ hiện đại cho phép sự cải tiến, linh hoạt, chất lượng và cải thiện chi phí hoạt động. Các dịch vụ Quản lý Dịch vụ CNTT hiện đại có thể được cung cấp thông qua các buổi tư vấn hoặc hội thảo tại chỗ hoặc từ xa để giúp đảm bảo quá trình theo dõi, quản lý sự cố hoặc các quy trình service desk của bạn được tối ưu hoá để quản lý động thái của các dịch vụ điện toán đám mây khi di chuyển ứng dụng hoặc dịch vụ sang đám mây. Quản lý Dịch vụ CNTT các dịch vụ có thể là một phần của một chương trình dịch vụ hỗ trợ tùy biến, có sẵn với một khoản phí bổ sung và có thể được định nghĩa trong phụ lục và được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

**Dịch vụ Bảo mật:** Danh mục các giải pháp bảo mật của Microsoft bao gồm bốn lĩnh vực trọng tâm: bảo mật đám mây và nhận dạng, tính di động, bảo mật thông tin mạnh mẽ và cơ sở hạ tầng an toàn. Các dịch vụ bảo mật giúp khách hàng hiểu cách bảo vệ và cải tiến cơ sở hạ tầng CNTT, các ứng dụng và dữ liệu của họ chống lại các mối đe dọa bên trong và bên ngoài. Dịch vụ bảo

mật có thể là một phần của một chương trình dịch vụ hỗ trợ tùy chỉnh, có sẵn với một khoản phí bổ sung và có thể được xác định trong phụ lục và được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

### Dịch vụ giáo dục

Các loại dịch vụ giáo dục	Gói		
	C	A	P
<b>Giáo dục Theo yêu cầu</b>	✓	✓	✓
<b>Webcast</b>	✓	✓	✓
<b>Nói chuyện bằng bảng và phấn</b>		+	+
<b>Hội thảo</b>		+	+

✓ - Được đưa vào như một phần của Gói Cơ sở của bạn.

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

**Giáo dục Theo yêu cầu:** Truy cập bộ sưu tập tài liệu đào tạo trực tuyến và phòng thí nghiệm trực tuyến từ nền tảng kỹ thuật số thư viện hội thảo do Microsoft phát triển.

**Webcast:** Truy cập các buổi giáo dục do Microsoft tổ chức, có sẵn trên một loạt các chủ đề về hỗ trợ và công nghệ của Microsoft, được cung cấp qua internet.

**Nói chuyện bằng bảng và phấn:** Các dịch vụ tương tác ngắn, thường là các phiên một ngày, bao gồm các chủ đề về sản phẩm và hỗ trợ được cung cấp trong một định dạng bài thuyết trình và trình diễn và được cung cấp bởi một nguồn lực của Microsoft trực tiếp hoặc qua mạng.

**Hội thảo:** Các lớp đào tạo kỹ thuật nâng cao, có sẵn trên một loạt các chủ đề về hỗ trợ và công nghệ của Microsoft, do một kỹ sư của Microsoft cung cấp trực tiếp hoặc qua mạng. Hội thảo được mua theo từng người tham dự hoặc như một phân phối chuyên dụng cho tổ chức của bạn, như được chỉ định trong Lệnh Sản xuất của bạn. Các hội thảo không thể được ghi lại nếu không được sự cho phép bằng văn bản của Microsoft.

### Dịch vụ Chủ động Bổ sung

Các loại dịch vụ Hỗ trợ Chủ động bổ sung	Gói		
	C	A	P
<b>Dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh (Dịch vụ Bảo trì, Tối ưu hóa và Giáo dục)</b>		+	+
<b>Cố vấn Công nghệ Hỗ trợ</b>			✓
<b>Trình tăng tốc Chủ động</b>		+	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

**Dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh:** Tương tác có phạm vi với các nguồn của Microsoft để phân phối dịch vụ, theo chỉ đạo của khách hàng, trực tiếp hoặc trực tuyến mà không được mô tả trong tài liệu này. Các tương tác này bao gồm các loại dịch vụ Bảo trì, Tối ưu hóa và Giáo dục.

**Cố vấn Công nghệ Hỗ trợ (STA):** Một dịch vụ tùy chỉnh cung cấp đánh giá công nghệ hỗ trợ các mục tiêu kinh doanh của khách hàng bao gồm, nhưng giới hạn trong việc tối ưu hóa tải công việc, tiếp nhận hoặc khả năng hỗ trợ, được cung cấp bởi nguồn lực Microsoft. Dịch vụ này có thể bao gồm một kế hoạch và một hướng dẫn được tùy chỉnh theo môi trường của khách hàng và các mục tiêu kinh doanh.

**Trình tăng tốc Chủ động:** Một dịch vụ do tài nguyên Microsoft phụ trách, bao gồm tập hợp các hoạt động có phạm vi để giúp bạn hoàn thành kết quả kỹ thuật hoặc kinh doanh dựa trên mục tiêu để loại bỏ rủi ro triển khai, tăng tính khả dụng hoặc tối ưu hóa hiệu suất giải pháp. Sử dụng cách tiếp cận lập trình, tài nguyên Microsoft sẽ xác định tập hợp các hoạt động cần thiết cho sự tham gia, có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, phân tích khoảng trống phù hợp, hướng dẫn ban đầu, tối ưu hóa, chuyển giao kiến thức, xác nhận thiết kế và kế hoạch thực hiện.

Chủ động khác	Gói		
	C	A	P
<b>Tín dụng Chủ động</b>		+	+

**Tín dụng Chủ động:** Giá trị của các dịch vụ trao đổi được trình bày thể hiện trong tín dụng trên Lệnh Sản xuất của bạn. Sau đó Tín dụng Chủ động có thể được trao đổi hoặc áp dụng cho một hoặc nhiều dịch vụ bổ sung xác định, như được mô tả trong tài liệu này, với mức giá hiện tại do đại diện Dịch vụ Microsoft của bạn cung cấp. Sau khi chọn dịch vụ bổ sung có sẵn, chúng tôi sẽ khấu trừ giá trị của dịch vụ đó từ số dư tín dụng của bạn, được làm tròn đến đơn vị gần nhất.

## Dịch vụ phản ứng

Dịch vụ phản ứng giúp giải quyết các vấn đề trong môi trường Microsoft của bạn và thường được tiêu thụ theo yêu cầu. Các dịch vụ phản ứng sau đây được đưa vào theo nhu cầu dành cho các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của Microsoft đang được hỗ trợ, trừ khi được thông báo khác trong Lệnh Sản xuất của bạn.

Các loại dịch vụ phản ứng	Gói		
	C	A	P
<b>Hỗ trợ Tư vấn</b>	✓	✓	✓
<b>Hỗ trợ Giải quyết Sự cố</b>	✓	✓	✓
<b>Quản lý Hỗ trợ Phản ứng</b>	✓	✓	✓
<b>Hỗ trợ tại chỗ</b>		+	+
<b>Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ</b>		+	+
<b>Phân Bổ trợ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng</b>		+	+



Các loại dịch vụ phản ứng	Gói		
	C	A	P
<b>Hỗ trợ Bàn và nóng Được gia hạn</b>	✓	✓	✓
<b>Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng</b>		+	+

✓ - Được đưa vào như một phần của Gói Cơ sở.

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

**Hỗ trợ Tư vấn:** Hỗ trợ qua điện thoại về các vấn đề ngắn hạn (thường trong vòng sáu giờ trở xuống) và không theo kế hoạch cho Chuyên gia CNTT. Hỗ trợ Tư vấn có thể bao gồm tư vấn, hướng dẫn và chuyển giao kiến thức nhằm giúp bạn triển khai và thực hiện các công nghệ của Microsoft theo cách tránh các vấn đề hỗ trợ chung và có thể làm giảm khả năng ngừng hoạt động của hệ thống. Kiến trúc, phát triển giải pháp và các kịch bản tùy chỉnh nằm ngoài phạm vi của Dịch vụ Tư vấn này.

**Hỗ trợ Giải quyết Sự cố:** Hỗ trợ cho các vấn đề với các triệu chứng cụ thể gặp phải khi sử dụng các sản phẩm của Microsoft bao gồm khắc phục sự cố cụ thể, thông báo lỗi hoặc chức năng không hoạt động như dự định cho các sản phẩm của Microsoft. Có thể thông báo sự cố qua điện thoại hoặc gửi qua trang web. Các yêu cầu hỗ trợ cho các dịch vụ và sản phẩm, không được bao gồm trong cổng hỗ trợ dịch vụ trực tuyến hiện hành, được quản lý từ bên trong cổng thông tin trực tuyến của Microsoft Services.

Định nghĩa mức độ nghiêm trọng và thời gian phản hồi ban đầu dự kiến của Microsoft được trình bày chi tiết trong bảng phản hồi sự cố dưới đây.

Theo yêu cầu của bạn, chúng tôi có thể hợp tác với các nhà cung cấp công nghệ của bên thứ ba để giúp giải quyết các vấn đề tương thích về sản phẩm phức tạp của nhiều nhà cung cấp, tuy nhiên, bên thứ ba có trách nhiệm phải hỗ trợ sản phẩm của họ.

Mức độ nghiêm trọng của sự cố xác định mức độ phản hồi trong Microsoft, thời gian phản hồi ước tính ban đầu và trách nhiệm của bạn. Bạn chịu trách nhiệm phác thảo tác động kinh doanh đối với tổ chức của bạn, khi tham vấn với chúng tôi, Microsoft sẽ chỉ định mức độ tác động thích hợp. Bạn có thể yêu cầu thay đổi mức độ nghiêm trọng trong khoảng thời gian xảy ra sự cố nếu tác động kinh doanh đòi hỏi sự thay đổi.

### Phản hồi Sự cố trong Hỗ trợ Cốt lõi

Hỗ trợ Cốt lõi	Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<b>Tác động kinh doanh tiêu chuẩn</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mất mát hoặc suy giảm dịch vụ vừa phải, nhưng công việc có thể tiếp tục một cách hợp lý theo cách thức không hiệu quả</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong tám giờ trở xuống trong giờ làm việc<sup>1</sup></li> <li>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thông tin liên hệ chính xác về chủ sở hữu trường hợp</li> <li>Phản hồi trong vòng 24 giờ</li> <li>Nếu yêu cầu nỗ lực 24x7, bạn sẽ phân bổ các nguồn lực</li> </ul>

Hỗ trợ Cốt lõi	Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cần chú ý trong vòng tám giờ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sau khi yêu cầu, nỗ lực 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>phù hợp để duy trì liên lạc 24x7<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Tác động kinh doanh nghiêm trọng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý</li> <li>Cần chú ý trong vòng một giờ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong một giờ hoặc ít hơn</li> <li>Nỗ lực liên tục 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7<sup>2</sup></li> </ul>

<sup>1</sup> Giờ làm việc thường được định nghĩa là 09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn địa phương, trừ ngày lễ và ngày nghỉ cuối tuần. Giờ làm việc có thể hơi khác ở nước bạn.

<sup>2</sup> Chúng tôi có thể cần hạ cấp từ cơ sở 24x7 nếu bạn không thể cung cấp đủ nguồn lực hoặc phản hồi để giúp chúng tôi duy trì nỗ lực giải quyết vấn đề liên tục.

### Phản hồi Sự cố trong Hỗ trợ Nâng cao

Hỗ trợ Nâng cao	Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<b>Tác động kinh doanh tiêu chuẩn</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mất mát hoặc suy giảm dịch vụ vừa phải, nhưng công việc có thể tiếp tục một cách hợp lý theo cách thức không hiệu quả</li> <li>Cần chú ý trong vòng bốn giờ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong bốn giờ trở xuống trong giờ làm việc<sup>1</sup></li> <li>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc<sup>1</sup></li> <li>Sau khi yêu cầu, nỗ lực 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thông tin liên hệ chính xác về chủ sở hữu trường hợp</li> <li>Phản hồi trong vòng 24 giờ</li> <li>Nếu yêu cầu nỗ lực 24x7, bạn sẽ phân bổ các nguồn lực phù hợp để duy trì liên lạc 24x7<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Tác động kinh doanh nghiêm trọng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý</li> <li>Cần chú ý trong vòng một giờ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong một giờ hoặc ít hơn</li> <li>Quản lý tình huống quan trọng được chỉ định sau 1 giờ</li> <li>Nỗ lực liên tục 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7<sup>2</sup></li> <li>Truy nhập và phản hồi từ cơ quan kiểm soát thay đổi trong vòng bốn giờ làm việc</li> </ul>

<sup>1</sup> Giờ làm việc thường được định nghĩa là 09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn địa phương, trừ ngày lễ và ngày nghỉ cuối tuần. Giờ làm việc có thể hơi khác ở nước bạn.

<sup>2</sup> Chúng tôi có thể cần hạ cấp từ cơ sở 24x7 nếu bạn không thể cung cấp đủ nguồn lực hoặc phản hồi để giúp chúng tôi tiếp tục với các nỗ lực giải quyết vấn đề.

### Phản hồi Sự cố trong Hỗ trợ Hiệu suất

Hỗ trợ Hiệu suất	Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<b>Tác động kinh doanh tiêu chuẩn</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mất mát hoặc suy giảm dịch vụ vừa phải, nhưng công việc có thể tiếp tục một cách hợp lý theo cách thức không hiệu quả</li> <li>Cần chú ý trong vòng bốn giờ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong bốn giờ trở xuống trong giờ làm việc<sup>1</sup></li> <li>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc<sup>1</sup></li> <li>Sau khi yêu cầu, nỗ lực 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nếu yêu cầu nỗ lực 24x7, bạn sẽ phân bổ các nguồn lực phù hợp để duy trì liên lạc 24x7<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Tác động kinh doanh nghiêm trọng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý</li> <li>Cần chú ý trong vòng 30 phút</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 30 phút trở xuống</li> <li>Quản lý tình huống quan trọng được chỉ định trong vòng 30 phút trở xuống</li> <li>Các nguồn lực tại cơ sở của bạn sau 24 giờ, được sự đồng ý của khách hàng</li> <li>Nỗ lực liên tục 24x7<sup>2</sup></li> <li>Liên hệ với các chuyên gia giàu kinh nghiệm của Microsoft và nhanh chóng đưa lên cấp cao hơn trong Microsoft lên các nhóm sản phẩm<sup>3</sup></li> <li>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liên hệ với giám đốc điều hành cấp cao của bạn theo yêu cầu của chúng tôi</li> <li>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7<sup>2</sup></li> <li>Truy cập và phản hồi nhanh</li> </ul>

<sup>1</sup> Giờ làm việc thường được định nghĩa là 09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn địa phương, trừ ngày lễ và ngày nghỉ cuối tuần. Giờ làm việc có thể hơi khác ở nước bạn.

<sup>2</sup> Chúng tôi có thể cần hạ cấp từ cơ sở 24x7 nếu bạn không thể cung cấp đủ nguồn lực hoặc phản hồi để giúp chúng tôi tiếp tục với các nỗ lực giải quyết vấn đề

<sup>3</sup> Không có sẵn ở tất cả các địa điểm hỗ trợ hoặc cho tất cả các Công nghệ của Microsoft.

**Quản lý Hỗ trợ Phản ứng:** Quản lý Hỗ trợ Phản ứng cung cấp sự giám sát các sự cố cần hỗ trợ để thúc đẩy giải quyết sự cố kịp thời và cung cấp sự hỗ trợ có chất lượng cao. Quản lý Phân phối Dịch vụ sẽ được sử dụng để Quản lý Hỗ trợ Phản ứng tất cả các yêu cầu hỗ trợ. Dưới đây là các dịch vụ được cung cấp để hỗ trợ Gói Cơ sở tương ứng:

**Hỗ trợ Cốt lõi:** Đối với các sự cố nghiêm trọng gây tác động kinh doanh nghiêm trọng và tiêu chuẩn, dịch vụ được cung cấp theo yêu cầu của khách hàng trong giờ làm việc cho các nhóm nguồn lực cung cấp dịch vụ. Các nguồn này cũng có thể cung cấp bản cập nhật báo cáo vượt cấp, khi được yêu cầu.

**Hỗ trợ Nâng cao và Hiệu suất:** Theo các bảng Ứng phó Sự cố ở trên, đối với các sự cố nghiêm trọng ảnh hưởng đến kinh doanh tiêu chuẩn, dịch vụ sẽ được cung cấp theo yêu cầu của khách hàng trong giờ làm việc đối với tài nguyên của Microsoft, và cũng có thể cung cấp các bản cập nhật báo cáo khi được yêu cầu. Đối với các sự cố nghiêm trọng gây tác động kinh doanh nghiêm trọng, quy trình báo cáo vượt cấp nâng cao sẽ được kích hoạt và tự động thực hiện đối với Hỗ trợ Nâng cao và Hiệu suất. Sau đó một nguồn lực của Microsoft sẽ chịu trách nhiệm đảm bảo tiến độ kỹ thuật liên tục bằng cách cung cấp cho bạn thông tin cập nhật về trạng thái và kế hoạch hành động.

Đối với thời gian hỗ trợ kéo dài sang thời gian ngoài giờ làm việc, bạn có thể mua thêm Giờ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng.

**Hỗ trợ Tại chỗ:** Đối với Hỗ trợ Nâng cao và Hiệu suất, hỗ trợ phản ứng tại chỗ cung cấp trợ giúp tại địa điểm của bạn. Dịch vụ này phụ thuộc vào nguồn sẵn có của Microsoft và phải trả thêm phí mỗi lượt thăm tại chỗ.

**Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ:** Khi được yêu cầu rõ ràng trước khi kết thúc sự cố, chúng tôi sẽ thực hiện phân tích cấu trúc các nguyên nhân tiềm ẩn của một sự cố hoặc một loạt các vấn đề có liên quan. Bạn có trách nhiệm làm việc với đội ngũ của Microsoft để cung cấp các tài liệu như tập tin nhật ký, dấu vết mạng hoặc đầu ra chẩn đoán khác. Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ chỉ có sẵn cho một số công nghệ nhất định của Microsoft và có thể phải trả thêm phụ phí.

**Phần Bổ trợ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng:** Bạn có thể chọn mua giờ bổ sung cung cấp dịch vụ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng. Những nguồn lực này sẽ hoạt động từ xa và cung cấp dịch vụ trong giờ làm việc theo múi giờ được thỏa thuận bằng văn bản. Dịch vụ này được cung cấp bằng tiếng Anh, và có thể được cung cấp bằng ngôn ngữ nói của bạn, nếu có. Dịch vụ này phụ thuộc vào nguồn sẵn có của Microsoft.

**Hỗ trợ Bản vá nóng Được gia hạn:** Hỗ trợ Bản vá nóng Được gia hạn cho phép bạn yêu cầu các bản vá nóng không bảo mật cho một số phần mềm Microsoft đã ở trong Giai đoạn Hỗ trợ Được gia hạn của Vòng đời Cố định, như được định nghĩa trong Chính sách có tại <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Các điều kiện tiên quyết và hạn chế với dịch vụ cụ thể:

- Hỗ trợ Bản vá nóng Được gia hạn chỉ dành cho các sản phẩm/nhóm sản phẩm sau:

- Ứng dụng: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - Server: Exchange Server, SQL Server, System Center (ngoại trừ Trình quản lý Cấu hình), Windows Server
  - Hệ thống: Máy khách Windows, hệ điều hành Windows Embedded
- Để biết thông tin cập nhật mới nhất về sự sẵn có các bản vá nóng không thuộc bảo mật cho các phiên bản sản phẩm cụ thể, hãy xem các chú thích vòng đời sản phẩm tại đây.
  - Mặc dù chúng tôi sử dụng những nỗ lực hợp lý về mặt thương mại để đáp ứng các yêu cầu của bạn cho các bản vá nóng, bạn thừa nhận rằng có thể có trường hợp không thể tạo hoặc cung cấp bản vá nóng.
  - Bản vá nóng được thiết kế để giải quyết các vấn đề cụ thể của bạn và không được kiểm tra hồi quy.
  - Bản vá nóng không được phân phối cho các bên thứ ba không liên kết mà không có sự đồng ý bằng văn bản của chúng tôi.
  - Thời gian phân phối bản vá nóng cho các phiên bản không phải tiếng Anh có thể khác nhau và có thể áp dụng phí bản địa hoá.
  - Chúng tôi sẽ không cung cấp thêm tính năng, chức năng, cập nhật hoặc thay đổi thiết kế. Chúng tôi sẽ chỉ giải quyết các vấn đề cho sản phẩm đã chọn khiến nó bị lỗi, mất dữ liệu, hoặc tạo ra khác biệt về mặt vật chất với chức năng được ghi lại của sản phẩm.

**Dịch vụ Hỗ trợ Bảo mật:** Cung cấp hỗ trợ chuyên biệt liên quan tới bảo mật trong các trường hợp phản ứng cũng như chủ động (“Dịch vụ Bảo mật”). Các dịch vụ này giúp giảm rủi ro tấn công mạng có mục tiêu, chuẩn bị tốt hơn cho các tình huống khủng hoảng bảo mật hoặc điều tra và kiểm soát một điểm yếu bảo mật đang có. Dịch vụ An ninh mạng cung cấp một chương trình dịch vụ hỗ trợ tùy chỉnh và có thể có sẵn với một khoản phí bổ sung được xác định trong Phụ mục được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

### Quản lý phân phối dịch vụ

Quản lý Phân phối Dịch vụ (SDM) được đưa vào dịch vụ hỗ trợ của bạn, trừ khi được thông báo khác trong tài liệu này hoặc trong Lệnh Sản xuất của bạn, và được xác định theo dịch vụ hỗ trợ trong Gói Cơ sở mà bạn đã mua. Các dịch vụ quản lý phân phối bổ sung sẽ được bổ sung khi mua dịch vụ bổ sung hoặc dịch vụ và giải pháp nâng cao.

**Hỗ trợ Cốt lõi:** Các dịch vụ SDM được cung cấp dưới dạng kỹ thuật số, hoặc từ tập hợp các chuyên gia.

**Hỗ trợ Nâng cao và Hiệu suất:** Dịch vụ SDM được cung cấp theo hình thức kỹ thuật số và được cung cấp bởi một người quản lý tài khoản hỗ trợ khách hàng đã được chỉ định. Nguồn lực này có thể hoạt động từ xa hoặc tại cơ sở của bạn.

### Thông tin chi tiết về phạm vi Quản lý Phân phối Dịch vụ

Các dịch vụ SDM dưới đây có sẵn như được xác định theo Gói Cơ sở đã mua:

Các loại dịch vụ quản lý phân phối dịch vụ	Gói		
	C	A	P
<b>Kích hoạt Tổ chức Khách hàng</b>	✓	✓	✓
<b>Hướng dẫn Bản cập nhật về Sản phẩm, Dịch vụ và Bảo mật của Microsoft</b>	✓	✓	✓
<b>Phát triển &amp; Quản lý Chương trình</b>	✓	✓	✓
<b>Đào tạo Nhập môn Hỗ trợ Thống nhất</b>	✓	✓	✓
<b>Chương trình Thành công Đám mây</b>		✓	✓
<b>Quản lý Quan hệ Điều hành</b>		✓	✓
<b>Phần bổ trợ Quản lý Phân phối Dịch vụ</b>		+	+
<b>Quản lý Phân phối Dịch vụ Tại chỗ</b>		+	+

✓ - Được đưa vào như một phần của Gói Cơ sở.

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

**Kích hoạt Tổ chức Khách hàng:** Hướng dẫn và thông tin cung cấp cho Quản trị viên Dịch vụ Hỗ trợ đã được chỉ định của bạn về cách quản lý việc sử dụng các dịch vụ Hỗ trợ Thống nhất của bạn, và chuẩn bị cho bạn sẵn sàng sử dụng các dịch vụ kỹ thuật số và phản ứng Hỗ trợ Thống nhất.

**Hướng dẫn Bản cập nhật về Sản phẩm Dịch vụ và Bảo mật của Microsoft:** Thông tin được chia sẻ với bạn về các tính năng và sự thay đổi quan trọng về sản phẩm và dịch vụ sắp tới cũng như các bản tin bảo mật cho công nghệ Microsoft.

**Phát triển & Quản lý Chương trình:** Các hoạt động được thiết kế để lập kế hoạch, đề xuất, và quản lý các dịch vụ của chương trình hỗ trợ của bạn, trong khắp tổ chức để giúp bạn hiện thực hóa giá trị lớn hơn từ những khoản đầu tư của mình trong các công nghệ và dịch vụ Microsoft.

**Hỗ trợ Cốt lõi:** Các dịch vụ có thể được khuyến nghị bởi Microsoft để tận dụng các khả năng đã được đưa vào trong các dịch vụ hỗ trợ và bổ sung có giới hạn của Gói Cơ sở của bạn mà tổ chức của bạn có thể mua.

**Hỗ trợ Nâng cao và Hiệu suất:** Microsoft có thể khuyến nghị rất nhiều dịch vụ khác nhau nhằm giúp bạn đạt được các kết quả kinh doanh và công nghệ then chốt, tận dụng các khả năng đã được đưa vào trong hỗ trợ Gói Cơ sở của bạn, cũng như các dịch vụ bổ sung mà bạn có thể mua.

**Đào tạo Nhập môn Hỗ trợ Thống nhất:** Các hoạt động để hỗ trợ sự bắt đầu của bạn vào Hỗ trợ Thống nhất, bao gồm việc giới thiệu và quảng bá các khả năng tự phục vụ trong cổng hỗ trợ trực tuyến, với mục đích đảm bảo sử dụng kịp thời các dịch vụ Hỗ trợ Thống nhất của bạn.

**Chương trình Thành công Đám mây:** Các dịch vụ lập kế hoạch và phân phối được đưa vào để giúp bạn đạt được các kết quả đám mây cụ thể, nâng cao năng lực của bạn để đẩy nhanh việc triển khai ứng dụng công nghệ và giá trị thực hiện của các công nghệ đám mây Microsoft.

**Quản lý Quan hệ Điều hành:** Một tập các hoạt động để đảm bảo nhóm Hỗ trợ Microsoft bám sát các ưu tiên chiến lược của tổ chức của bạn và thống nhất với những người ra quyết định chính về kinh doanh và công nghệ.

**Phần bổ trợ Quản lý Phân phối Dịch vụ:** Bạn có thể chọn mua các nguồn SDM tùy chỉnh bổ sung để cung cấp dịch vụ quản lý phân phối dịch vụ, như một phần của phạm vi công việc định sẵn, chưa được nêu rõ trong tài liệu này. Các nguồn này sẽ hoạt động từ xa hoặc tại cơ sở của bạn. Dịch vụ này cũng phụ thuộc vào nguồn sẵn có của Microsoft.

**Quản lý Phân phối Dịch vụ Tại chỗ:** Bạn có thể yêu cầu các cuộc thăm viếng tại chỗ từ quản lý tài khoản khách hàng của bạn và có thể phải trả thêm phí mỗi lượt thăm. Dịch vụ này phụ thuộc vào nguồn sẵn có của Microsoft.

### 4.3 Các dịch vụ và giải pháp cao cấp

Bên cạnh các dịch vụ được cung cấp như một phần của Gói Cơ sở hoặc dịch vụ bổ sung, bạn có thể mua các dịch vụ và giải pháp cao cấp tùy chọn dưới đây. Các dịch vụ và giải pháp cao cấp được cung cấp với mức phí bổ sung và được xác định trong một Phụ Mục được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

Dịch vụ	Gói		
	C	A	P
<b>Kỹ thuật Hỗ trợ Chỉ định</b>		+	+
<b>Phản hồi Nhanh</b>		+	+
<b>Quản lý Sự kiện Azure</b>			
<b>Office 365 Engineering Direct</b>			
<b>Hỗ trợ Nhà phát triển</b>		+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng</b>		+	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

+<sup>1</sup> - Có thể mua các dịch vụ bổ sung đến số lượng giới hạn lớn nhất.

#### Kỹ thuật Hỗ trợ Chỉ định

**Kỹ thuật Hỗ trợ Chỉ định (DSE):** Các dịch vụ DSE có thể được mua như là các dịch vụ được xác định trước hoặc như là một khối giờ tùy chỉnh có thể được sử dụng để cung cấp các dịch vụ chủ động có phạm vi.

Khi mua theo giờ, giờ dịch vụ DSE sẽ được khấu trừ khỏi tổng số giờ mua của bạn khi chúng được sử dụng và phân phối.

Các dịch vụ DSE xác định trước được thiết kế riêng cho môi trường của bạn và giúp bạn đạt được kết quả mong muốn. Các dịch vụ này bao gồm các dịch vụ chủ động cần thiết được định nghĩa trước và được cài sẵn.

Các lĩnh vực trọng tâm của các dịch vụ DSE như sau:

- Giúp bạn duy trì kiến thức sâu về các yêu cầu kinh doanh hiện tại và trong tương lai và định cấu hình cho môi trường công nghệ thông tin để tối ưu hóa hiệu suất
- Tài liệu hóa và chia sẻ với bạn các khuyến nghị về việc sử dụng các dịch vụ liên quan đến dịch vụ có thể phân phối (ví dụ: đánh giá khả năng hỗ trợ, kiểm tra sức khỏe, hội thảo và các chương trình đánh giá rủi ro)
- Giúp làm cho các hoạt động triển khai và vận hành của bạn nhất quán với việc triển khai các công nghệ Microsoft hiện tại và theo kế hoạch của bạn
- Nâng cao kỹ năng kỹ thuật và hoạt động của nhân viên CNTT của bạn
- Xây dựng và thực hiện các chiến lược để giúp ngăn ngừa sự cố trong tương lai và tăng tính khả dụng của hệ thống đối của các công nghệ Microsoft đang dùng của bạn
- Giúp xác định nguyên nhân gốc rễ của sự cố lặp lại và đề xuất giải pháp ngăn chặn sự cố tiếp diễn đối với các sản phẩm công nghệ Microsoft

Bất kể DSE được mua như thế nào, các nguồn lực được phân bổ, ưu tiên và chỉ định dựa trên sự thỏa thuận của các bên trong cuộc họp khởi đầu và được ghi lại như một phần trong kế hoạch phân phối dịch vụ của bạn.

#### **Các điều kiện tiên quyết và hạn chế với dịch vụ cụ thể**

- Bạn phải có thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft để hỗ trợ yêu cầu dành cho các dịch vụ DSE của bạn. Nếu thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft hết hiệu lực hoặc bị chấm dứt, dịch vụ DSE của bạn sẽ bị chấm dứt vào cùng ngày đó.
- Các dịch vụ DSE có sẵn trong giờ làm việc bình thường (09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn Địa phương, không kể ngày lễ và ngày nghỉ cuối tuần).
- Các dịch vụ DSE hỗ trợ các sản phẩm và công nghệ cụ thể của Microsoft do bạn lựa chọn và được liệt kê trong Lệnh Sản xuất của bạn.
- Các dịch vụ DSE được phân phối cho một vị trí hỗ trợ duy nhất tại vị trí hỗ trợ chỉ định được xác định trong Lệnh Sản xuất của bạn.

#### **Phản hồi Nhanh**

**Phản hồi Nhanh:** Phản hồi Nhanh cung cấp hỗ trợ phản ứng nhanh cho các dịch vụ đám mây của bạn bằng cách chuyển sự cố hỗ trợ đến chuyên gia kỹ thuật và cung cấp cách thức báo cáo vượt cấp đến nhóm điều hành dịch vụ đám mây, nếu cần.

Để nhận dịch vụ Phản hồi Nhanh cho các thành phần Microsoft Azure của mình, bạn phải gửi sự cố qua cổng thông tin dịch vụ đám mây áp dụng. Các yêu cầu Hỗ trợ Giải quyết Sự cố của bạn sẽ được chuyển trực tiếp đến hàng chờ hỗ trợ Phản hồi Nhanh được xử lý bởi đội ngũ kỹ sư được chỉ định có kiến thức chuyên môn về dịch vụ đám mây. Để đội ngũ này có kiến thức cơ bản về triển khai của bạn, bạn phải cung cấp tài liệu về triển khai cơ bản Azure và cấu trúc liên kết cơ sở dữ liệu, cũng như các kế hoạch cân bằng tải và quy mô khi có sẵn. Mặc dù sự cố có thể yêu cầu phải có nguồn lực từ các chuyên gia hỗ trợ sản phẩm chuẩn để giải quyết, đội ngũ Phản hồi Nhanh vẫn chịu trách nhiệm chính đối với sự cố trong 24x7x365.

Đối với các thành phần Azure, thời gian phản hồi hỗ trợ giải quyết sự cố được liệt kê trong bảng dưới đây và thay thế bất kỳ thời gian phản hồi hỗ trợ dự kiến nào của Gói Cơ sở. Không áp dụng Dịch vụ Phản hồi



nhANH đối với các dịch vụ Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Dịch vụ Truyền thông Azure hoặc Quản lý Hóa đơn và Thuê bao, Universal Print, Test base cho M365, Microsoft Mesh.

Việc mua dịch vụ Phản hồi Nhanh tùy thuộc vào tình trạng sẵn có tài nguyên. Vui lòng tham khảo ý kiến của người quản lý tài khoản hỗ trợ khách hàng của bạn để biết các thông tin chi tiết về tính khả dụng.

Phản hồi Nhanh	Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<b>Tác động kinh doanh nghiêm trọng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý</li> <li>Cần chú ý trong 15 phút</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống</li> <li>Nỗ lực liên tục 24x7<sup>1</sup></li> <li>Tiếp cận chuyên gia giàu kinh nghiệm của Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Nhanh chóng đưa lên cấp cao hơn trong Microsoft lên các nhóm điều hành dịch vụ đám mây</li> <li>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liên hệ với giám đốc điều hành cấp cao của bạn theo yêu cầu của chúng tôi</li> <li>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7<sup>1</sup></li> <li>Truy cập và phản hồi nhanh</li> </ul>

<sup>1</sup> Chúng tôi có thể cần hạ cấp từ cơ sở 24x7 nếu bạn không thể cung cấp đủ nguồn lực hoặc phản hồi để giúp chúng tôi tiếp tục với các nỗ lực giải quyết vấn đề

<sup>2</sup> Dịch vụ Hỗ trợ Giải quyết Sự cố trong Phản hồi Nhanh chỉ có sẵn bằng tiếng Anh và tiếng Nhật.

## Quản lý Sự kiện Azure

Quản lý Sự kiện Azure Microsoft ("AEM") cung cấp hỗ trợ nâng cao trước, trong và sau các sự kiện khách hàng quan trọng ("Sự kiện"). Một sự kiện quan trọng được định nghĩa là một thời kỳ có ảnh hưởng lớn đến công việc kinh doanh và/hoặc cao điểm cầu từ phía khách hàng. cần có độ khả dụng và công năng dịch vụ cao nhất. Các sự kiện phải được xác nhận với quản lý tài khoản khách hàng ít nhất 8 tuần trước sự kiện.

AEM hỗ trợ những sự kiện sử dụng các dịch vụ cốt lõi của Microsoft Azure. Chi tiết về giải pháp và các dịch vụ Azure được sử dụng phải được chia sẻ với đội ngũ AEM đủ lâu trước sự kiện thực tế diễn ra, làm tư liệu để đánh giá.

Như một phần của các hoạt động Tiền Sự kiện, đội ngũ AEM sẽ:

- Đánh giá và làm quen với giải pháp
- Xác định những vấn đề và rủi ro tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến thời gian vận hành và độ ổn định
- Xác định kết quả mong muốn từ góc độ khả năng phục hồi

- Phát triển và duy trì kế hoạch phân phối dịch vụ cho giải pháp

Đội ngũ hỗ trợ AEM sẽ cung cấp danh sách các hành động cần thiết và được khuyến nghị để khắc phục bất cứ vấn đề nào có thể ảnh hưởng đến độ khả dụng hoặc công năng của giải pháp trong Ngày Sự kiện.

Trong suốt Sự kiện, đội ngũ AEM sẽ nắm bắt các chi tiết về Sự kiện và chuẩn bị để giải quyết các vấn đề ảnh hưởng đến giải pháp.

Bạn có thể yêu cầu Hỗ trợ Giải quyết Sự cố cho giải pháp hai tuần trước Sự kiện, trong Sự kiện, và một tuần sau Sự kiện\*.

Quản lý Sự kiện	Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<b>Tác động kinh doanh nghiêm trọng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý</li> <li>• Cần chú ý trong 15 phút</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống và nhanh chóng đưa lên cấp cao hơn trong Microsoft lên các nhóm điều hành dịch vụ đám mây cho bất cứ dịch vụ Microsoft Azure nào<sup>2</sup></li> <li>• Quản lý Tình huống Quan trọng được chỉ định trong vòng 30 phút trở xuống.</li> <li>• Nỗ lực liên tục 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Liên hệ với các chuyên gia giàu kinh nghiệm của Microsoft và nhanh chóng đưa lên cấp cao hơn trong Microsoft lên các nhóm sản phẩm</li> <li>• Sự tham gia của các kỹ sư hỗ trợ có kiến thức về cấu hình giải pháp của bạn. Nếu có thể, các kỹ sư này có thể hỗ trợ và giúp sắp xếp quy trình quản lý sự cố</li> <li>• Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liên hệ với giám đốc điều hành cấp cao của bạn theo yêu cầu của chúng tôi</li> <li>• Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Truy cập và phản hồi nhanh</li> </ul>

<sup>1</sup> Chúng tôi có thể cần hạ cấp từ cơ sở 24x7 nếu bạn không thể cung cấp đủ nguồn lực hoặc phản hồi để giúp chúng tôi tiếp tục với các nỗ lực giải quyết vấn đề

<sup>2</sup> Dịch vụ Hỗ trợ Giải quyết Sự cố AEM chỉ có sẵn bằng tiếng Anh

*\* Hỗ trợ Giải quyết Sự cố được gửi trước và sau sự kiện chỉ được coi là mức độ nghiêm trọng tác động tới doanh nghiệp Tiêu chuẩn*

Sau Sự kiện, bạn có thể yêu cầu phân tích nguyên nhân gốc rễ cho sự cố tác động tới doanh nghiệp Quan trọng cho giải pháp của mình. Nếu có thể, chúng tôi sẽ đưa ra khuyến nghị cách phòng tránh vấn đề đó trong tương lai.

### Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Cung cấp hỗ trợ nâng cao cho khối lượng công việc cốt lõi của người thuê sản xuất Microsoft Office 365 của bạn và bao gồm quyền truy cập ưu tiên tới đội ngũ kỹ sư Office 365. Dịch vụ sẽ khả dụng cho người thuê hoặc những người thuê có tên trong danh sách, khả dụng khi được trả một khoản phí bổ sung, và được định nghĩa trong phụ mục tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

### Hỗ trợ Nhà phát triển

**Hỗ trợ Nhà phát triển:** Cung cấp hỗ trợ chủ động chuyên sâu dựa trên kiến thức về sản phẩm và đám mây trên toàn bộ vòng đời phát triển của ứng dụng dành cho nhà phát triển khách hàng để dựng, triển khai và hỗ trợ các ứng dụng trên nền tảng của Microsoft.

Hỗ trợ Nhà phát triển mang đến sự hỗ trợ toàn diện, cung cấp cho khách hàng kiến trúc đám mây, đánh giá lỗ hổng bảo mật, các giải pháp ALM/DevOps, vòng đời phát triển bảo mật, đánh giá mã, thực hiện và giám sát, hiện đại hóa ứng dụng, triển khai và quản lý các vật dụng kết nối internet (IoT), đào tạo và thử nghiệm. Hỗ trợ Nhà phát triển có sẵn với một khoản phí bổ sung.

### Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng

**Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng:** Cung cấp mức độ hỗ trợ cao hơn cho một bộ sản phẩm và Dịch vụ Trực tuyến xác định của Microsoft tạo thành một phần của giải pháp nhiệm vụ quan trọng của bạn, như được chỉ định trong Lệnh Sản xuất của bạn. Hỗ trợ cho Nhiệm vụ Quan trọng cung cấp một chương trình tùy chỉnh các dịch vụ hỗ trợ, có sẵn với một khoản phí bổ sung và được định nghĩa trong một Phụ Mục được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

## 4.4 Hỗ trợ đa quốc gia

### Tổng quan về Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia

Kết hợp với các dịch vụ Hỗ trợ Doanh nghiệp Hợp nhất của Microsoft, Hỗ trợ Đa quốc gia hỗ trợ bạn tại nhiều Vị trí Hỗ trợ, như được mô tả trong Lệnh Sản xuất (hoặc các Lệnh Sản xuất). Mô tả cấu trúc Hỗ trợ Đa quốc gia như sau:

- **Máy chủ:** Đây là Vị trí Hỗ trợ nơi bạn đã ký hợp đồng cho dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft trong Lệnh Sản xuất của bạn. Trừ khi có ghi chú khác, đây sẽ là Vị trí chính của Người quản lý tài khoản khách hàng được chỉ định riêng của bạn.
- **Tuyển dưới:** Đây là Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất của bạn, nơi bạn sẽ nhận Dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft, ngoài địa điểm Máy chủ và được hưởng Dịch vụ bạn đặt hàng cho địa điểm đó.

## Cách mua

SCSD này mô tả các Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia hiện có. Dịch vụ cụ thể và số lượng liên quan, nếu có, sẽ được liệt kê trong Lệnh Sản xuất liên quan theo Vị trí Hỗ trợ.

Dịch vụ được mô tả tại đây có thể được phân phối đến (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất trên Máy chủ và có thể được phân bổ bởi Máy chủ như một phần trong thỏa thuận Hỗ trợ Doanh nghiệp Hợp nhất của Microsoft với các sửa đổi sau:

- **Dịch vụ Gói Cơ sở:** Trừ khi có ghi chú khác, Dịch vụ Gói Cơ sở (những dịch vụ được biểu thị bằng "✓") sẽ sẵn có cho các Vị trí Hỗ trợ được chỉ định của bạn hoặc được phân bổ cho (các) Vị trí Hỗ trợ bởi Máy chủ trong Lệnh Sản xuất từ Máy chủ.
- **Dịch vụ Phản ứng:** Dịch vụ Phản ứng có thể được cung cấp từ xa tới các vị trí khác, bao gồm Máy chủ, ngoại trừ các trường hợp sau:
  - **Hỗ trợ Tại chỗ:** Các dịch vụ hỗ trợ tại chỗ phản ứng được mua trước sẽ sẵn sàng tại (các) Vị trí Hỗ trợ như được chỉ định trong Phiếu giao việc, ngoại trừ các Quốc gia Ngoại lệ.
    - Trong một tình huống Hỗ trợ Giải pháp cho Vấn đề "tác động kinh doanh nghiêm trọng", các tài nguyên Hỗ trợ Tại chỗ được mua trước có thể được cung cấp đến các Vị trí Hỗ trợ được chỉ định và không được chỉ định.
- **Quản lý Phân phối Dịch vụ (SDM):** Như được chỉ định trong Lệnh Sản xuất, SDM có thể được gửi đến (các) Vị trí Hỗ trợ Máy chủ và Tuyển dưới được chỉ định. Sự sẵn sàng của các dịch vụ SDM có trong Gói cơ sở của bạn sẽ được Máy chủ phân bổ và được quản lý bởi Trình quản lý tài khoản khách hàng Máy chủ. Việc phân phối SDM sẽ được giới hạn trong giờ làm việc tại địa điểm Máy chủ. Cần có các dịch vụ SDM bổ sung khi mua Dịch vụ bổ sung hoặc dịch vụ và giải pháp nâng cao.
  - **SDM bổ sung:** Có thể mua tài nguyên SDM bổ sung cho (các) Vị trí Hỗ trợ Máy chủ hoặc Tuyển dưới, như được chỉ định trong Lệnh Sản xuất và sẽ được gửi đến Vị trí Hỗ trợ được chỉ định. Tùy thuộc vào nguồn lực sẵn có và các điều kiện trên.

Tính sẵn sàng của các dịch vụ tùy chọn (những dịch vụ được biểu thị bằng "+" trong bảng Hỗ trợ nêu trên) như sau:

- **Dịch vụ Chủ động**
  - Bạn có thể đủ điều kiện nhận các Dịch vụ Chủ động, số lượng dịch vụ sẽ được liệt kê trong Lệnh Sản xuất và sẵn có tại (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất, ngoại trừ các Quốc gia Ngoại lệ.
- **Dịch vụ bảo trì - Phân tích nguyên nhân gốc rễ:** Các dịch vụ đã mua sẽ sẵn dùng cho nhân viên tại (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định.
- **Cố vấn Công nghệ Hỗ trợ (STA):** Các dịch vụ STA sẽ sẵn sàng tại (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất, ngoại trừ các Quốc gia Ngoại lệ và tùy thuộc vào nguồn lực sẵn có.
- **Các dịch vụ và giải pháp nâng cao:** Bạn có thể mua tất cả dịch vụ và giải pháp nâng cao để sử dụng tại các Vị trí Hỗ trợ Máy chủ hoặc Tuyển dưới. Chịu điều chỉnh bởi độ sẵn có. Có thể áp dụng các hạn chế khác.
- Tất cả các Dịch vụ Chủ động đã mua khác sẽ sẵn sàng tại (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất.

## Điều khoản và Điều kiện Bổ sung về Hỗ trợ Đa Quốc gia

Ngoài các điều khoản và điều kiện được nêu trong SCSD và Lệnh Sản xuất, việc cung cấp Dịch vụ của chúng tôi, như được nêu trong Phụ lục này, dựa trên các điều kiện tiên quyết và già định sau:

- Chúng tôi có thể cho phép nhân viên ở (các) Vị trí Hỗ trợ không được chỉ định tham gia vào các Dịch vụ Chủ động Từ xa đã được mua cho Máy chủ hoặc Vị trí Hỗ trợ Tuyến dưới và được chỉ định trong :Lệnh Sản xuất. Sự tham gia như vậy sẽ do Microsoft tùy ý cho phép.
- Tín dụng Chủ động chỉ có thể được trao đổi giữa Vị trí Hỗ trợ Máy chủ và Tuyến dưới được liệt kê trong Lệnh Sản xuất, ngoại trừ như đã lưu ý. Tất cả các trao đổi sẽ được hoàn thành dựa trên các loại tiền tệ và tỷ giá hiện tại cho Tín dụng Chủ động tại các Vị trí Hỗ trợ tương ứng. Tỷ giá hiện tại có thể được cung cấp bởi đại diện Dịch vụ Microsoft của bạn. Bất kỳ quy đổi nào dẫn đến số Tín dụng Chủ động thập phân sẽ được làm tròn đến số nguyên vị gần nhất. Tín dụng chủ động có thể không được trao đổi giữa các Quốc gia Ngoại lệ.
- Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về mọi nghĩa vụ thuế phát sinh do việc phân phối hoặc trao đổi các Dịch vụ Hỗ trợ đã mua giữa Địa điểm Máy chủ và Tuyến dưới.
- Các dịch vụ thay đổi hoặc trao đổi được thực hiện trong Thời hạn Lệnh Sản xuất có thể cần có thỏa thuận bằng văn bản.
- **Hợp nhất Hóa đơn:** Trừ khi có thỏa thuận khác, một hóa đơn sẽ được phát hành cho khoản tiền đến hạn, bao gồm tất cả các Dịch vụ tại tất cả các Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất. Thuế sẽ được dựa trên đánh giá của Người ký Microsoft và Vị trí Máy chủ của bạn. Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm cho các khoản thuế bổ sung.
- **Ngoại lệ đối với Hợp nhất Hóa Đơn:** Các dịch vụ được mua để cấp phát tại Cộng hòa Ấn Độ, Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa, Cộng hòa Trung Quốc (Đài Loan), Cộng hòa Trung Quốc (Hồng Kông), Cộng Hòa Hàn Quốc và Australia (**tất cả các Quốc gia Ngoại lệ**) phải có mỗi quốc gia một Lệnh Sản xuất riêng, liệt kê các Dịch vụ sẽ được cung cấp tại Vị trí Hỗ trợ đó. Các dịch vụ sẽ được lập hóa đơn cho Vị trí Hỗ trợ tương ứng và sẽ bao gồm mọi khoản thuế địa phương hiện hành.

#### 4.5 Các điều khoản và điều kiện bổ sung

Dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft được phân phối dựa trên các điều kiện tiên quyết và giả định sau.

- Các dịch vụ phản ứng Gói cơ sở được cung cấp từ xa đến (các) địa điểm của người liên lạc hỗ trợ được chỉ định của bạn. Tất cả các dịch vụ được cung cấp từ xa đến (các) địa điểm của bạn được chỉ định hoặc được liệt kê trong Lệnh Sản xuất của bạn, trừ khi có quy định khác bằng văn bản.
- Các dịch vụ phản ứng Gói cơ sở được cung cấp bằng tiếng Anh và có thể được cung cấp bằng ngôn ngữ nói của bạn, nếu có. Tất cả các dịch vụ được cung cấp bằng ngôn ngữ nói của vị trí dịch vụ của Microsoft đang cung cấp dịch vụ hoặc tiếng Anh, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản.
- Chúng tôi cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho tất cả các phiên bản phần mềm Microsoft có sẵn nói chung và các sản phẩm Dịch vụ Trực tuyến được phát hành thương mại mà bạn đã mua dựa trên các thỏa thuận và đăng ký cấp phép đã khai báo và/hoặc ID tài khoản thanh toán trong Phụ lục A của Lệnh Sản xuất của bạn và được xác định trong các Điều khoản Sản phẩm do Microsoft xuất bản thường xuyên tại <http://microsoft.com/licensing/contracts> ((hoặc tại trang web kế nhiệm mà Microsoft xác định), trừ khi có quy định khác trong Lệnh Sản xuất, một Bản mô tả Dịch vụ Hỗ trợ & Tư vấn này, hoặc được loại trừ cụ thể trên cổng hỗ trợ trực tuyến của bạn tại <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Hỗ trợ cho các sản phẩm trước khi phát hành và beta không được cung cấp, trừ khi có ghi chú khác trong một phụ mục đính kèm.

- Tất cả các dịch vụ, bao gồm bất kỳ dịch vụ bổ sung nào được mua như là một phần của và trong Thời hạn của một Lệnh Sản xuất Hỗ trợ, sẽ bị mất nếu không sử dụng trong Thời hạn của Lệnh Sản xuất áp dụng.
- Lập kế hoạch dịch vụ phụ thuộc vào sự sẵn có của nguồn lực và hội thảo có thể bị huỷ bỏ nếu không đạt được mức đăng ký tối thiểu.
- Chúng tôi có thể truy cập hệ thống của bạn thông qua kết nối từ xa để phân tích các vấn đề theo yêu cầu của bạn. Nhân viên của chúng tôi sẽ chỉ truy cập vào các hệ thống được bạn ủy quyền. Để sử dụng trợ giúp kết nối từ xa, bạn phải cung cấp cho chúng tôi quyền truy cập thích hợp và thiết bị cần thiết.
- Một số dịch vụ có thể yêu cầu chúng tôi lưu trữ, xử lý và truy cập dữ liệu khách hàng của bạn. Khi làm như vậy, chúng tôi sử dụng các công nghệ được Microsoft chấp thuận, tuân thủ chính sách và quy trình bảo vệ dữ liệu của chúng tôi. Nếu bạn yêu cầu chúng tôi sử dụng các công nghệ không được chấp thuận bởi Microsoft, bạn hiểu và đồng ý rằng bạn hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính toàn vẹn và bảo mật dữ liệu khách hàng của mình và Microsoft không chịu trách nhiệm liên quan đến việc sử dụng các công nghệ không được Microsoft chấp thuận.
- Nếu bạn yêu cầu huỷ bỏ một dịch vụ đã lên lịch trước đó, Microsoft có thể chọn khấu trừ một khoản phí huỷ bỏ lên đến 100 phần trăm giá của dịch vụ; nếu việc huỷ bỏ hoặc lập kế hoạch lại được thực hiện với thông báo ít hơn 14 ngày trước ngày đầu tiên của việc phân phối.
- Khi mua dịch vụ bổ sung, chúng tôi có thể yêu cầu bao gồm quản lý phân phối dịch vụ để tạo điều kiện phân phối.
- Nếu bạn đặt một loại dịch vụ và muốn đổi sang loại dịch vụ khác, bạn có thể áp dụng giá trị tương đương với một dịch vụ thay thế có sẵn trong Gói Cơ sở của bạn nếu có và đã đồng ý với nguồn phân phối dịch vụ của bạn.
- Sự cố Hỗ trợ Giải quyết Sự cố 24x7 cho Lợi ích Bảo đảm Phần mềm (Sự cố SA PRS hoặc "SAB"), có thể được chuyển đổi thành giá trị tương đương (do Microsoft xác định) và được dùng để chỉ phí dành cho Gói Cơ sở, các thành phần đủ điều kiện của Kỹ thuật Hỗ trợ Chỉ định (DSE) và/hoặc các thành phần đủ điều kiện của các dịch vụ và giải pháp cao cấp. Nguồn quản lý phân phối của bạn có thể xác nhận (các) giá trị và (các) khoản phí này, nếu áp dụng. Sau 30 ngày kể từ Ngày Bắt đầu Hỗ trợ và/hoặc ngày kỷ niệm thành lập hàng năm Hỗ trợ nhiều năm, chúng tôi có thể gửi hóa đơn cho bạn đối với giá trị tương đương của SAB thâm hụt mà bạn cam kết dành cho sự chuyển đổi này, như được quy định trong Lệnh Sản xuất của bạn. Lợi ích Bảo hiểm Phần mềm phải tuân thủ các điều khoản nêu ở đây và Điều khoản Sản phẩm, bao gồm, nhưng không giới hạn trong, Phụ lục B của Điều khoản Sản phẩm. Tìm hiểu các thông tin khác tại [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), ví dụ như lợi ích Hỗ trợ Giải quyết Sự cố bắt đầu từ tháng 2 năm 2023 sẽ ảnh hưởng đến các tiêu chí thoả mãn điều kiện hỗ trợ của Gói Cơ bản hay các thành phần của thoả thuận hỗ trợ và điều này có thể dẫn đến các điều chỉnh trong đánh giá sự cố tương đương.
- Không phải tất cả các dịch vụ bổ sung đều có sẵn ở nước bạn. Vui lòng liên hệ với nguồn phân phối dịch vụ của bạn để biết thêm chi tiết.
- Bạn đồng ý rằng mã duy nhất không phải của Microsoft mà bạn cung cấp cho chúng tôi quyền truy cập là mã mà bạn sở hữu.

- Các dịch vụ có thể bao gồm Sản phẩm Dịch vụ, tư vấn và hướng dẫn liên quan đến mã do bạn hoặc Microsoft sở hữu, hoặc việc cung cấp trực tiếp các dịch vụ hỗ trợ khác.
- Khi cung cấp dịch vụ phản ứng, Microsoft không cung cấp mã thuộc bất cứ loại nào ngoại trừ mã mẫu.
- Khách hàng chịu mọi trách nhiệm và rủi ro liên quan đến việc thực hiện và duy trì bất cứ mã nào được cung cấp khi tiến hành dịch vụ hỗ trợ.
- Có thể có các yêu cầu nền tảng tối thiểu cho các dịch vụ đã mua.
- Các dịch vụ có thể không được cung cấp đến khách hàng của bạn.
- Nếu bạn có Gói Cơ sở Hỗ trợ Nâng cao hoặc Hiệu suất và các chuyển làm việc tại chỗ đã được thỏa thuận chung và không trả trước, bạn sẽ phải trả các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý.
- Các Dịch vụ Hỗ trợ GitHub do công ty GitHub, Inc., một công ty con thuộc sở hữu hoàn toàn của Microsoft Corporation cung cấp. Bất kể điều gì mâu thuẫn với Lệnh sản xuất của bạn, Tuyên bố về Quyền riêng tư của GitHub tại [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) và Phụ lục Bảo vệ Dữ liệu và Phụ lục Bảo mật của GitHub tại [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) sẽ được áp dụng khi bạn mua Dịch vụ Hỗ trợ của GitHub.
- **Chính sách Sử dụng Hợp lý** - Khách hàng không được (và không được cấp phép để) sử dụng các Sản phẩm dịch vụ:
  - theo cách bị cấm bởi luật pháp, quy định, lệnh hoặc nghị định của chính phủ;
  - để xâm phạm đến quyền của người khác; hoặc
  - trong bất kỳ ứng dụng hoặc tình huống nào mà việc sử dụng sản phẩm Dịch vụ có thể dẫn đến tử vong hoặc thương tích nghiêm trọng cho bất kỳ người nào, hoặc thiệt hại vật chất hay môi trường nghiêm trọng, trừ các trường hợp theo phần Sử dụng với Rủi ro Cao dưới đây.

#### **Sử dụng với Rủi ro cao**

**CẢNH BÁO:** Công nghệ hiện đại có thể được sử dụng theo những cách mới và đột phá, và Khách hàng phải cân nhắc liệu việc sử dụng cụ thể của họ với các công nghệ đó có an toàn hay không. Sản phẩm dịch vụ không được thiết kế hoặc nhằm mục đích hỗ trợ bất cứ việc sử dụng nào trong đó việc gián đoạn, hoặc lỗi trong cung cấp dịch vụ cho sản phẩm dịch vụ có thể dẫn đến tử vong hoặc thương tích nghiêm trọng cho bất kỳ người nào, hoặc thiệt hại vật chất hay môi trường nghiêm trọng (được gọi chung là "Sử dụng với Rủi ro Cao"). Theo đó, Khách hàng phải thiết kế và thực hiện Sản phẩm dịch vụ sao cho, khi xảy ra việc gián đoạn, hoặc lỗi trong cung cấp dịch vụ cho sản phẩm dịch vụ, an toàn của con người, tài sản và môi trường không bị suy giảm xuống dưới mức hợp lý, phù hợp, và theo pháp luật, dù là sử dụng thông thường hay cho một ngành cụ thể. Khách hàng tự chịu những rủi ro từ việc Sử dụng với Rủi ro Cao đối với sản phẩm dịch vụ. Khách hàng đồng ý biện hộ, bảo đảm và giữ cho Microsoft không bị tổn hại từ và khỏi các thiệt hại, chi phí và phí luật sư có liên quan tới bất cứ yêu cầu bồi thường nào từ việc Sử dụng với Rủi ro Cao có liên quan tới sản phẩm dịch vụ, bao gồm bất cứ yêu cầu bồi thường nào dựa trên nghĩa vụ nghiêm ngặt hoặc rằng Microsoft đã sơ suất trong việc thiết kế hoặc cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng theo những yêu cầu cụ thể của khách hàng. Nghĩa vụ bảo đảm nói trên bổ sung cho bất cứ nghĩa vụ biện hộ nào đã nêu trong Thỏa thuận khách hàng và không chịu bất cứ giới hạn hoặc loại trừ nào về nghĩa vụ đã nêu trong các thỏa thuận đó.

- Các điều kiện tiên quyết và giả thuyết bổ sung có thể được đưa ra trong các Phụ mục liên quan.

#### 4.6 Trách nhiệm của bạn

Tối ưu hóa lợi ích của dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft phụ thuộc vào việc bạn thực hiện các trách nhiệm sau, ngoài những điều được nêu trong bất kỳ phụ mục áp dụng nào. Không tuân thủ các trách nhiệm sau đây có thể dẫn đến sự chậm trễ của dịch vụ:

- Bạn sẽ chỉ định một quản trị viên dịch vụ hỗ trợ chịu trách nhiệm dẫn dắt nhóm của bạn và quản lý tất cả các hoạt động hỗ trợ của bạn và quy trình nội bộ để gửi yêu cầu sự cố hỗ trợ cho chúng tôi.
- Tùy theo Gói Cơ sở của bạn như được tóm lược dưới đây, bạn có thể chỉ định người liên hệ hỗ trợ phản ứng, những người này có thể chịu trách nhiệm tạo yêu cầu hỗ trợ qua trang web hỗ trợ của Microsoft hoặc qua điện thoại. Quản trị viên đám mây cho dịch vụ điện toán đám mây cũng có thể gửi yêu cầu hỗ trợ đám mây thông qua cổng thông tin hỗ trợ áp dụng.
  - Hỗ trợ Cốt lõi - Tối đa mười (10) người liên hệ đã được chỉ định.
  - Hỗ trợ Nâng cao – Tối thiểu năm mươi (50) người liên hệ đã được chỉ định. Bạn có thể đủ điều kiện có thêm người liên hệ. Vui lòng tham khảo người quản lý thành công tài khoản khách hàng của bạn để biết thông tin chi tiết.
  - Hỗ Trợ Hiệu Năng – Bao gồm tên liên hệ nếu cần.
- Đối với yêu cầu hỗ trợ dịch vụ trực tuyến, Quản trị viên Đám mây, đối với dịch vụ điện toán đám mây của bạn, phải gửi yêu cầu hỗ trợ thông qua cổng hỗ trợ dịch vụ trực tuyến hiện hành.
- Khi gửi yêu cầu dịch vụ, liên hệ hỗ trợ phản ứng của bạn cần phải có hiểu biết cơ bản về vấn đề bạn đang gặp phải và khả năng tái sản xuất vấn đề để trợ giúp Microsoft trong việc chẩn đoán và phân tích vấn đề. Những liên hệ này cũng cần phải am hiểu về các sản phẩm Microsoft được hỗ trợ và môi trường Microsoft của bạn để giúp giải quyết các sự cố hệ thống và trợ giúp Microsoft trong việc phân tích và giải quyết các yêu cầu dịch vụ.
- Khi gửi yêu cầu dịch vụ, các đầu mối liên hệ hỗ trợ phản ứng của bạn có thể được yêu cầu để thực hiện các hoạt động xác định và giải quyết vấn đề, theo yêu cầu của chúng tôi. Những việc này bao gồm thực hiện các dấu vết mạng, thu thập thông báo lỗi, thu thập thông tin cấu hình, thay đổi cấu hình sản phẩm, cài đặt các phiên bản mới của phần mềm hoặc các thành phần mới, hoặc sửa đổi quy trình.
- Bạn đồng ý làm việc với chúng tôi để lên kế hoạch sử dụng các dịch vụ, dựa trên dịch vụ mà bạn đã mua.
- Bạn đồng ý thông báo cho chúng tôi về bất kỳ thay đổi nào đối với các liên hệ được chỉ định có tên trên Lệnh Sản xuất của bạn.
- Bạn có trách nhiệm sao lưu dữ liệu của mình và khôi phục lại các tập tin bị mất hoặc thay đổi do sự cố thảm khốc. Bạn cũng có trách nhiệm thực hiện các quy trình cần thiết để bảo vệ tính toàn vẹn và bảo mật của phần mềm và dữ liệu của bạn.
- Bạn đồng ý, nếu có thể, để trả lời các cuộc khảo sát sự hài lòng của khách hàng mà chúng tôi có thể cung cấp theo thời gian liên quan đến các dịch vụ.



- Bạn có trách nhiệm thanh toán tiền đi lại và các chi phí phát sinh bởi nhân viên hoặc nhà thầu của bạn.
- Bạn có thể được nguồn phân phối dịch vụ của bạn yêu cầu thực hiện các trách nhiệm khác cụ thể cho dịch vụ bạn đã mua.
- Khi sử dụng dịch vụ đám mây như một phần của hỗ trợ này, bạn phải mua hoặc có sẵn gói đăng ký hoặc gói dữ liệu cho dịch vụ trực tuyến áp dụng.
- Nếu bạn có Gói Hỗ trợ Nâng cao hoặc Gói Hỗ trợ Hiệu suất, bạn đồng ý gửi yêu cầu về các dịch vụ Hỗ trợ Chủ động và các giải pháp và dịch vụ nâng cao, cùng với mọi dữ liệu cần thiết hoặc có thể áp dụng, không muộn hơn 60 ngày trước ngày hết hạn của Lệnh Sản xuất hiện hành.
- Nếu bạn có Gói Hỗ trợ Nâng cao hoặc Hiệu suất, bạn đồng ý cung cấp cho nhóm phân phối dịch vụ có mặt tại cơ sở của chúng tôi quyền truy cập điện thoại và internet tốc độ cao phù hợp, và quyền truy cập các hệ thống nội bộ và công cụ chẩn đoán của bạn, nếu cần thiết.

© 2021 Tập đoàn Microsoft. Mọi quyền được bảo lưu. Bất kỳ việc sử dụng hoặc phân phối các tài liệu này mà không có sự cho phép rõ ràng của Microsoft Corp. đều bị nghiêm cấm.

Microsoft và Windows là nhãn hiệu đã đăng ký của Microsoft Corporation tại Hoa Kỳ và / hoặc các quốc gia khác. Tên của các công ty và sản phẩm thực tế được đề cập ở đây có thể là thương hiệu của chủ sở hữu tương ứng.