

Dịch vụ Doanh nghiệp của Microsoft

Mô tả
Dịch vụ Hỗ trợ & Tư vấn

Tháng 9 năm
2014

Mục lục

1	Gới thiệu tài liệu này.....	2
2	Dịch vụ hỗ trợ.....	3
	2.1 Cách mua	3
	2.2 Mô tả dịch vụ	4
	Dịch vụ chủ động.....	4
	Dịch vụ phản ứng.....	9
	Quản lý phân phối dịch vụ.....	12
	2.3 Các dịch vụ và giải pháp nâng cao	14
	Kỹ thuật Chuyên môn Nâng cao.....	14
	Phản hồi Nhanh Azure.....	15
	Quản lý Sự kiện Azure.....	16
	Office 365 Engineering Direct.....	21
	Hỗ trợ Nhà phát triển.....	21
	Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng.....	22
	2.4 Hỗ trợ Đa quốc gia	22
	Tổng quan về Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia.....	22
	Cách mua.....	22
	Điều khoản và Điều kiện Bổ sung về Hỗ trợ Đa Quốc gia.....	23
	2.5 Các điều khoản và điều kiện bổ sung	24
	2.6 Trách nhiệm của bạn	26

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 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 hồi nhanh chóng để giảm thiểu thời gian chết

2.1 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 nâng cao 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 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 nâng cao	<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).

2.2 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. Phân phối tại chỗ có thể không được áp dụng cho tất cả các dịch vụ và khu vực. Trừ phi được bán chủ đích như là dịch vụ tại chỗ, nếu không, việc phân phối sẽ được thực hiện từ xa ngoại trừ trường hợp được thỏa thuận bằng văn bản và trả thêm phụ phí.

Dịch vụ lập kế hoạch

Các loại dịch vụ lập kế hoạch	Gói	
	A	P
Chứng minh khái niệm	+	+

+ - 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	
	A	P
Dịch vụ Tại chỗ	+	+

+ - 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	
	A	P
Đánh giá Theo yêu cầu	✓	✓
Chương trình Đánh giá	+	+
Đánh giá Ngoại tuyến	+	+
Giám sát Chủ động	+	+
Các Chương trình Hoạt động Chủ động (POP)	+	+
Chương trình Đánh giá Rủi ro và Sức khỏe như một Dịch vụ (RAP như một Dịch vụ)	+	+

✓ - 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	
	A	P
Dịch vụ Áp dụng		+
Các Dịch vụ Tập trung Phát triển	+	+
Quản lý Dịch vụ CNTT	+	+
Dịch vụ Bảo mật	+	+

+ - 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 bàn dịch vụ 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	
	A	P
Giáo dục Theo yêu cầu	✓	✓
Webcast	✓	✓
Nói chuyện bằng Bảng và Phấn	+	+
Hội thảo	+	+

✓ - 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	
	A	P
Dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh (Dịch vụ Bảo trì, Tối ưu hóa và Giáo dục)	+	+
Cố vấn Công nghệ Hỗ trợ		✓
Trình tăng tốc Chủ động	+	+

Các loại dịch vụ Hỗ trợ Chủ động bổ sung	Gói	
	A	P
Kỹ thuật Chuyên môn	+	+

+ - 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.

Kỹ thuật Chuyên môn (DE): (Các) giải pháp xử lý hướng tới kết quả, dựa trên các thông lệ và quy định được khuyến cáo của Microsoft, giúp tăng tốc tạo ra giá trị, theo đó sẽ có chuyên gia hạng A phối hợp chặt chẽ cùng nhóm của bạn để hướng dẫn kỹ thuật chuyên sâu đồng thời hỗ trợ nâng cao năng lực cho các chuyên gia Microsoft khác nếu cần, nhờ vậy giúp triển khai và/hoặc tối ưu hóa các giải pháp Microsoft của bạn. Bao gồm các dịch vụ từ đánh giá, lập kế hoạch, nâng cao tay nghề và thiết kế đến cài đặt cấu hình và triển khai.

Chủ động khác	Gói	
	A	P
Tín dụng Chủ động	+	+

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 hỗ trợ phản ứng được cung cấp từ xa.

Các loại dịch vụ phản ứng	Gói	
	A	P
Hỗ trợ Tư vấn	✓	✓
Hỗ trợ Giải quyết Sự cố	✓	✓
Quản lý Hỗ trợ Phản ứng	✓	✓
Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ	+	+
Phần Bỏ trợ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng	+	+
Hỗ trợ Bàn và nóng Được gia hạn	✓	✓

✓ - 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. Thuật ngữ 'Phản hồi cuộc gọi đầu tiên' được định nghĩa là liên hệ phi tự động ban đầu qua điện thoại hoặc email

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 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
Tác động kinh doanh tiêu chuẩn	<ul style="list-style-type: none"> 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 Cần chú ý trong vòng bốn giờ 	<ul style="list-style-type: none"> Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong bốn giờ trở xuống trong giờ làm việc¹ Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc¹ Sau khi yêu cầu, nỗ lực 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Thông tin liên hệ chính xác về chủ sở hữu trường hợp Phản hồi trong vòng 24 giờ Nếu yêu cầu nỗ lực 24x7, bạn sẽ phân bổ các nguồn lực phù hợp để duy trì liên lạc 24x7²
Tác động kinh doanh nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý Cần chú ý trong vòng một giờ 	<ul style="list-style-type: none"> Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong một giờ hoặc ít hơn Quản lý tình huống quan trọng được chỉ định sau 1 giờ Nỗ lực liên tục 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7² Truy nhập và phản hồi từ cơ quan kiểm soát thay đổi trong vòng bốn giờ làm việc

¹ 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.

² 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
Tác động kinh doanh tiêu chuẩn	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong bốn giờ trở xuống trong giờ làm việc¹ Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc¹ Sau khi yêu cầu, nỗ lực 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Nếu yêu cầu nỗ lực 24x7, bạn sẽ phân bổ các nguồn lực phù hợp để duy trì liên lạc 24x7²

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
	<ul style="list-style-type: none"> Cần chú ý trong vòng bốn giờ 		
Tác động kinh doanh nghiêm trọng	<ul style="list-style-type: none"> Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý Cần chú ý trong vòng 30 phút 	<ul style="list-style-type: none"> Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 30 phút trở xuống Quản lý tình huống quan trọng được chỉ định trong vòng 30 phút trở xuống Nỗ lực liên tục 24x7² 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 phẩm³ Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần 	<ul style="list-style-type: none"> Liên hệ với giám đốc điều hành cấp cao của bạn theo yêu cầu của chúng tôi Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7² Truy cập và phản hồi nhanh

¹ 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.

² 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

³ 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:

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.

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.

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 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	
	A	P
Kích hoạt Tổ chức Khách hàng	✓	✓
Hướng dẫn Bản cập nhật về Sản phẩm, Dịch vụ và Bảo mật của Microsoft	✓	✓
Phát triển & Quản lý Chương trình	✓	✓
Đào tạo Nhập môn Hỗ trợ Thống nhất	✓	✓
Chương trình Thành công Đám mây	✓	✓
Quản lý Quan hệ Điều hành	✓	✓
Phần bổ trợ Quản lý Phân phối Dịch vụ	+	+

Các loại dịch vụ quản lý phân phối dịch vụ	Gói	
	A	P
Quản lý Phân phối Dịch vụ Tại chỗ	+	+

✓ - 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 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.

Phản 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. Nếu phân phối tại chỗ sẽ áp dụng các hạn chế dưới đây.

2.3 Các dịch vụ và giải pháp nâng cao

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 nâng cao tùy chọn dưới đây. Các dịch vụ và giải pháp nâng cao 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	
	A	P
Kỹ thuật Chuyên môn Nâng cao	+	+
Phản hồi Nhanh	+	+
Quản lý Sự kiện Azure	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Hỗ trợ Nhà phát triển	+ ¹	+ ¹
Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng	+	+
Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng	+	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

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

Kỹ thuật Chuyên môn Nâng cao

Kỹ thuật Chuyên môn Nâng cao (EDE): Là dịch vụ tùy biến hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu và liên tục cho những khách hàng có các kịch bản phức tạp. Đề xuất dịch vụ này là nhằm tạo ra sự hòa hợp giữa nhu cầu của khách hàng và kết quả cuối cùng bằng cách cung cấp chuyên viên kỹ thuật có chuyên môn hiểu rõ nhất về môi trường của khách hàng hoặc các giải pháp để từ đó hỗ trợ khách hàng đạt được các mục tiêu kinh doanh, bao gồm, nhưng không giới hạn, tối ưu hóa khối lượng công việc, linh hoạt hoặc luôn sẵn sàng hỗ trợ.

Các dịch vụ EDE 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 EDE sẽ được khấu trừ khỏi tổng số giờ mua của bạn khi chúng được sử dụng và phân phối.

Các dịch vụ EDE 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 EDE:

- 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 EDE 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 EDE của bạn. Nếu thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft hết hiệu lực hoặc bị chấm dứt, dịch vụ EDE của bạn sẽ bị chấm dứt vào cùng ngày đó.
- Các dịch vụ EDE 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 EDE 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 EDE 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 Azure

Phản hồi Nhanh Azure: 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 Azure 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 Azure 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 Azure đối với Dịch vụ Azure Media, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Dịch vụ Truyền thông Azure, Universal Print, Test base cho M365 hoặc Microsoft Mesh.

Việc mua dịch vụ Phản hồi Nhanh Azure tùy thuộc vào tình trạng sẵn có tài nguyên. Vui lòng tham khảo quản lý tài khoản khách hàng của bạn để biết thêm thông tin khả dụng.

Mức độ nghiêm trọng Phản ứng Nhanh Azure và tình huống	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p>Mức độ nghiêm trọng 1</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng không hoạt động:</p> <p>Công việc kinh doanh gặp rủi ro. Hoàn toàn mất một giải pháp hoặc ứng dụng quan trọng</p> <p>Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý</p> <p>Cần chú ý trong 15 phút</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống</p> <p>Nỗ lực liên tục 24x7¹</p> <p>Tiếp cận chuyên gia giàu kinh nghiệm của Microsoft²</p> <p>Nhanh chóng đưa lên cấp cao hơn trong Microsoft lên các nhóm điều hành dịch vụ đám mây</p>	<p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu chúng tôi yêu cầu</p> <p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7¹</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng A</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p>	<p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần</p>	

¹ 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

² 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”): AEM có các hỗ trợ phản ứng và chủ động nâng cao trong suốt các sự kiện kinh doanh quan trọng của khách hàng.

Một sự kiện kinh doanh quan trọng trong phạm vi được định nghĩa ngắn gọn là một thời kỳ được khách hàng tiên liệu trước là có ảnh hưởng lớn đến công việc kinh doanh và/hoặc phát sinh nhu cầu cao điểm từ phía khách hàng, cần có độ khả dụng và công năng dịch vụ cao nhất. Các sự kiện kinh doanh quan trọng có thể được bao trả phản ứng liên tiếp trong vòng 5 ngày lịch; khách hàng có thể chọn mua nhiều sự kiện kinh doanh quan trọng tùy theo nhu cầu để sử dụng liên tục cho đủ như tiên liệu nếu nhiều hơn 5 ngày lịch liên tiếp.

Quản lý Sự kiện Azure phụ thuộc vào độ khả dụng tài nguyên, vui lòng trao đổi với quản lý tài khoản khách hàng của bạn để biết chi tiết. Sẽ không được hỗ trợ trừ phi các sự kiện kinh doanh quan trọng đã được lên lịch từ trước và được xác nhận bằng văn bản tối thiểu 8 tuần lịch trước khi bắt đầu sự kiện, trừ trường hợp được Microsoft đồng ý. Microsoft có thể tùy ý giảm phạm vi đánh giá tiền sự kiện, nếu chọn chấp nhận tham gia sự kiện nhưng giảm thông báo.

AEM hỗ trợ những sự kiện kinh doanh quan trọng mà sử dụng các dịch vụ cốt lõi của Microsoft Azure. Từng sự kiện sẽ đề cập đến từng giải pháp Azure, nếu có nhiều giải pháp Azure cần hỗ trợ, khách hàng

phải mua các sự kiện bổ sung. Giải pháp Azure được định nghĩa là tập hợp các thuê bao Azure và tài nguyên Azure hướng tới một kết quả kinh doanh chung nhằm mang đến cho khách hàng các sản phẩm hoặc dịch vụ. Microsoft sẽ đánh giá giải pháp của khách hàng trong phiên đánh giá tiền sự kiện, sau đó sẽ phổ biến cho khách hàng về các rủi ro nhận biết được bằng văn bản.

Như một phần của các hoạt động tiền sự kiện, Microsoft 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
- Đánh giá kỹ lưỡng về nền tảng Azure

Microsoft sẽ cung cấp các văn bản chứng về kết quả đánh giá, bao gồm các hành động giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh mà ảnh hưởng đến tiến độ và sự ổn định.

Đối với các giải pháp đám mây Azure, trong suốt sự kiện, các yêu cầu dịch vụ sự cố liên quan đến sự kiện cần phải được nêu ra thông qua cổng thông tin Microsoft Azure, bao gồm cả AEM trong phần mô tả tình huống.

Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p>Mức độ nghiêm trọng 1</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng không hoạt động:</p> <p>Công việc kinh doanh gặp rủi ro. Hoàn toàn mất một giải pháp hoặc ứng dụng quan trọng</p> <p>Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý</p> <p>Cần chú ý trong 15 phút</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong vòng tối đa 15 phút và báo cáo vượt cấp nhanh trong phạm vi Microsoft²</p> <p>Quản lý tình huống quan trọng được chỉ định trong vòng 30 phút trở xuống.</p> <p>Nỗ lực liên tục 24x7¹</p> <p>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</p>	<p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu chúng tôi yêu cầu</p> <p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7¹</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng A</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p>	<p>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</p> <p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần</p>	

¹ Microsoft 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.

² Dịch vụ Hỗ trợ Giải quyết Sự cố UEM chỉ có sẵn bằng tiếng Anh

Microsoft sẽ cung cấp nội dung tóm tắt sau sự kiện về các trường hợp được mở trong phiên hỗ trợ phản ứng và đảm bảo các trường hợp này sẽ được giải quyết.

Đối với các khách hàng mua Dịch vụ Đám mây Microsoft cho hoạt động Bán lẻ:

Quản lý sự kiện cho các khách hàng mua Dịch vụ Đám mây Microsoft cho hoạt động Bán lẻ sẽ hỗ trợ phản ứng và chủ động nâng cao trong suốt các sự kiện kinh doanh quan trọng.

Đề xuất dịch vụ này chỉ hỗ trợ cho các khách hàng đã mua bản quyền Dịch vụ Đám mây Microsoft cho hoạt động Bán lẻ. Đề xuất dịch vụ này chỉ hỗ trợ cho các giải pháp Dịch vụ Đám mây Microsoft cho hoạt động Bán lẻ sau đây: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (ở mục Xem trước – tên có thể được thay đổi), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Tên gọi của từng giải pháp sẽ được đăng tải bởi Microsoft tùy theo từng thời điểm tại trang <http://microsoft.com/licensing/contracts> (hoặc trang khác do Microsoft chỉ định).

Một sự kiện kinh doanh quan trọng trong phạm vi được định nghĩa ngắn gọn là một thời kỳ được khách hàng tiên liệu trước là có ảnh hưởng lớn đến công việc kinh doanh và/hoặc phát sinh nhu cầu cao điểm từ phía khách hàng, cần có độ khả dụng và công năng dịch vụ cao nhất. Các sự kiện kinh doanh quan trọng có thể được bao trả phản ứng liên tiếp trong vòng 5 ngày lịch; khách hàng có thể chọn mua nhiều sự kiện kinh doanh quan trọng tùy theo nhu cầu để sử dụng liên tục cho đủ như tiên liệu nếu nhiều hơn 5 ngày lịch liên tiếp.

Đề xuất dịch vụ này phụ thuộc vào sự khả dụng của tài nguyên, vui lòng trao đổi với quản lý tài khoản khách hàng của bạn để biết chi tiết. Sẽ không được hỗ trợ trừ phi các sự kiện kinh doanh quan trọng đã được lên lịch từ trước và được xác nhận bằng văn bản tối thiểu 8 tuần lịch trước khi bắt đầu sự kiện.

Microsoft sẽ đánh giá giải pháp của khách hàng trong phiên đánh giá tiền sự kiện, sau đó sẽ phổ biến cho khách hàng về các rủi ro nhận biết được bằng văn bản.

Như một phần của các hoạt động tiền sự kiện, Microsoft sẽ:

- Đánh giá và làm quen với giải pháp của bạn như thảo luận ở trên
- Xác định những vấn đề và rủi ro tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến thời gian vận hành và độ ổn định
- Đánh giá kỹ lưỡng về nền tảng Azure
- Đưa ra các hướng dẫn về thông lệ ngành tốt nhất từ các tài nguyên phân phối hoạt động và kỹ thuật chuyên môn

Microsoft sẽ cung cấp các văn bản chứng về kết quả đánh giá, bao gồm các hành động và thông lệ ngành tốt nhất theo khuyến cáo nhằm giảm thiểu các vấn đề và rủi ro có thể phát sinh mà ảnh hưởng đến tiến độ và sự ổn định.

Nếu sự kiện bao gồm giải pháp đám mây Azure, trong suốt sự kiện, các yêu cầu dịch vụ sự cố liên quan đến sự kiện dành cho các giải pháp Azure cần phải được nêu ra qua cổng thông tin Microsoft Azure bao gồm cả AEM trong phần mô tả tình huống.

Nếu sự kiện bao gồm giải pháp đám mây D365 hoặc M365, trong suốt sự kiện, các yêu cầu dịch vụ sự cố liên quan đến sự kiện dành cho các giải pháp này cần phải được nêu ra thông qua Trung tâm Giải pháp, bao gồm cả việc chọn sản phẩm phát sinh vấn đề và theo kế hoạch hỗ trợ "Sự kiện D365" trong trường hợp là các yêu cầu liên quan đến D365.

Đối với các sản phẩm Azure:

Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p>Mức độ nghiêm trọng 1</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng không hoạt động:</p> <p>Công việc kinh doanh gặp rủi ro. Hoàn toàn mất một giải pháp hoặc ứng dụng quan trọng</p> <p>Mất một quy trình kinh doanh cốt lõi và công việc không thể tiếp tục một cách hợp lý</p> <p>Cần chú ý trong 15 phút</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong vòng tối đa 15 phút và báo cáo vượt cấp nhanh trong phạm vi Microsoft²</p> <p>Quản lý tình huống quan trọng được chỉ định trong vòng 30 phút trở xuống. Nỗ lực liên tục 24x7¹</p> <p>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</p>	<p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu chúng tôi yêu cầu</p> <p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24x7¹</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng A</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p>	<p>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</p> <p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần</p>	

¹ Microsoft 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.

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

Đối với các sản phẩm khác, các phản hồi sự cố sẽ được sắp đặt như sau:

Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p>Mức độ nghiêm trọng 1</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng không hoạt động:</p> <p>Công việc kinh doanh gặp rủi ro. Hoàn toàn mất một giải pháp hoặc ứng dụng quan trọng. Cần chú ý ngay lập tức</p>	<p>Các thành phần Azure¹</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống <p>Mọi dịch vụ và sản phẩm khác - Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong một giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nguồn lực tình huống quan trọng² được chỉ định</p> <p>Các nguồn lực tại cơ sở của bạn sau 24 giờ, được sự đồng ý của khách hàng</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</p> <p>Báo cáo vượt cấp nhanh trong phạm vi Microsoft tới các nhóm sản phẩm</p> <p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu cần</p>	<p>Thông báo cho giám đốc điều hành cấp cao của chúng tôi, nếu chúng tôi yêu cầu</p> <p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng A</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p> <p>Cần chú ý trong vòng một giờ</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong một giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nguồn lực tình huống quan trọng² được chỉ định</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7²</p>	<p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>

<p>Mức độ nghiêm trọng B</p> <p>Tác động kinh doanh vừa phải:</p> <p>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</p> <p>Cần chú ý trong vòng hai giờ làm việc⁶</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong hai giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc⁴</p>	<p>Phân bổ nguồn lực thích hợp phù hợp với nỗ lực của Microsoft</p> <p>Truy nhập và phản hồi từ cơ quan kiểm soát thay đổi trong vòng bốn giờ làm việc</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng C</p> <p>Tác động nhỏ đến hoạt động kinh doanh:</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong bốn giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc⁴</p>	<p>Thông tin liên lạc chính xác về chủ sở hữu trường hợp</p> <p>Phản hồi trong vòng 24 giờ</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng và tình hình</p>	<p>Phản hồi như mong đợi của chúng tôi</p>	<p>Phản hồi như mong đợi của bạn</p>

Chủ yếu vẫn hoạt động với các trở ngại dịch vụ nhỏ hoặc không có

Cần chú ý trong vòng bốn giờ làm việc⁶

¹ Thời gian phản hồi đã nêu cho các thành phần Azure không bao gồm Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Dịch vụ Truyền thông Azure hoặc Quản lý Hóa đơn & Thuê bao.

² Nguồn lực tình huống khẩn cấp trợ giúp giải quyết vấn đề tức thời qua trường hợp tham gia, đưa lên cấp cao hơn, tìm nguồn lực và phối hợp.

³ Chúng tôi có thể cần hạ cấp mức độ nghiêm trọng 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.

⁴ 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 quốc gia của bạn.

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.

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 lục được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

2.4 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.
- **Tuyến 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 và bao gồm Máy chủ.
- **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 Tuyến 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 Tuyến 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 Tuyến 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 giả 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.

2.5 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 hủy 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 hủy bỏ một dịch vụ đã lên lịch trước đó, Microsoft có thể chọn khấu trừ một khoản phí hủy bỏ lên đến 100 phần trăm giá của dịch vụ; nếu việc hủy 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 chi phí dành cho hỗ trợ Gói Cơ sở, các thành phần đủ điều kiện của Kỹ thuật Chuyên môn Nâng cao (EDE) và/hoặc các thành phần đủ điều kiện của các dịch vụ và giải pháp nâng cao. 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, 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 và Phụ lục Bảo vệ Dữ liệu và Phụ lục Bảo mật của GitHub tại https://aka.ms/github_dpa sẽ được áp dụng khi bạn mua Dịch vụ Hỗ trợ của GitHub.
- Các điều kiện tiên quyết và giả thuyết bổ sung có thể được đưa ra trong các Phụ mục liên quan.

2.6 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 Microsoft Corporation. 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.