

Microsoft 企业服务

服务说明

2022 年 9 月

目录

1	关于本文档	1
2	Microsoft 专业服务	1
2.1	计划服务	1
2.2	实施服务	1
2.3	维护服务	1
2.4	优化服务	1
2.5	培训服务	1
3	咨询服务	2
3.1	购买方法	2
3.2	自定义咨询服务	2
3.3	打包咨询服务	3
3.4	服务说明	3
3.4.1	计划服务	3
3.4.2	实施服务	4
3.4.3	优化服务	4
3.5	免责声明与限制	4
3.6	您的责任	5
4	支持服务	6
4.1	购买方法	6
4.2	服务包说明	6
4.2.1	企业范围服务包	6
4.2.2	增强型解决方案	7
4.3	服务说明	7
4.3.1	主动服务	7
4.3.2	服务交付管理	9
4.3.3	响应式服务	11
4.4	增强型服务	12
4.4.1	指定支持工程	13
4.4.2	终极高级服务	13
4.4.3	第三级支持	14
4.5	增强型解决方案	14
4.5.1	关键任务支持	14

4.5.2 快速响应.....	14
4.5.3 Azure 事件管理.....	15
4.6 合作伙伴支持解决方案.....	17
4.7 全球支持解决方案.....	18
4.8 附加条款和条件.....	19
4.9 您的责任.....	20

1 关于本文档

Microsoft 企业服务的服务说明为您提供可从 Microsoft 购买的专业服务的相关信息。

请熟悉您购买的服务的说明，包括所有前提条件、免责声明、限制以及您的责任。您购买的服务会在您的企业服务工作订单（工作订单）或引用和包含本文档的其他适用服务说明中列出。

本文档中列出的服务，并不是都可以在全球范围内提供。有关您所在地有哪些服务可供购买的详细信息，请联系您的 Microsoft 服务代表。所提供的服务可能会发生变化。

2 Microsoft 专业服务

Microsoft 专业服务可以帮您加快从技术投资中获得商业价值的速度。您可在技术生命周期的计划、实施、维护和优化阶段使用这些服务，并且这些服务可为您的内部部署、云以及混合 IT 基础架构提供数据、移动性和工作效率及计算解决方案。Microsoft 提供以下类别的主动服务：

2.1 计划服务

计划服务会对您当前的基础架构、数据、应用程序和安全环境进行评估和审查，从而根据您的期望的成果帮助计划修正措施、升级、迁移、部署或实施解决方案。

2.2 实施服务

实施服务会提供技术和项目管理专业知识，进而加快 Microsoft 技术解决方案的设计、部署、迁移、升级和实施。

2.3 维护服务

维护服务有助于防止您的 Microsoft 环境出现问题，并且通常安排在服务交付之前，以帮助确保资源可用性。

2.4 优化服务

优化服务旨在以最佳方式利用客户的技术投资。这些服务可能包括云服务远程管理、优化最终用户对 Microsoft 产品功能的采用，以及确保提供强大的安全性和身份识别服务。

2.5 培训服务

培训服务通过现场、在线或按需指示提供有助于提升您支持人员技术水平和操作技能的培训。

3 咨询服务

企业服务咨询服务（以下简称“咨询服务”）是基于项目的合约，它可以提供与解决方案计划、实施和采用相关的服务，这些服务可使客户加快从其 IT 投资中获得价值。这些合约涵盖基于 Microsoft 产品和服务的服务，这些服务涉及数字化战略、架构、计划、升级、迁移、部署、应用程序部署以及数据洞察解决方案。

3.1 购买方法

咨询服务可作为基于项目且限定范围的自定义合约或预先限定范围的打包服务提供，具体如下：

服务	定义
自定义咨询服务	具有特定于客户的服务范围、时间表和/或独有解决方案里程碑的自定义合约。
打包咨询服务	具有预先限定范围的、针对多种常见业务场景的可交付成果的合约。

关键：🔗 表示您可能看到的、列在您工作订单上的项目。

3.2 自定义咨询服务

下面介绍的是可用的可自定义服务解决方案。企业服务工作订单 (ESWO) 或工作说明 (SOW) 中详细介绍了自定义咨询服务的范围。

应用程序和基础架构 - 对任何组织而言，云计算对于实现数字化转型都至关重要。

Microsoft 的现代应用程序服务可加快实现价值的速度，降低在现代化和集成应用程序以及利用云的过程中的风险，有助于在任何设备上通过多种渠道与客户交流。

借助 Cloud Productivity 解决方案，我们可帮助组织制定和实施计划并积累经验，以改进沟通与协作，加深客户关系，从而产生商业见解，使组织能够充分实现其 Office 365 投资的价值。

数据和人工智能 (AI) - 将数据转变为可带来竞争优势的 AI 的能力是推动当代企业获得收入的核心力量。

Microsoft 的 Business Insights 解决方案通过全面监督促使开发人员和组织日益关注 AI，为适用于企业和 IT 组织的解决方案提供设计蓝图、实施方案和大力支持，从而使用包含 Azure Database Power BI、Office 和 SQL Server 的产品获得关于数据的见解。

业务应用程序 - 协助属于互联数据环境的业务应用程序，从而实现 AI 和商业智能，同时帮助实现关键业务职能的数字化，包括关系销售、人才和人员流程、业务运营以及客户服务。

Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement 跨越销售、服务和营销领域，可帮助客户通过将数字情报转变为订单来从业务关系中获取收益。针对该产品，Microsoft 提供了一系列咨询服务。面向 Microsoft Dynamics 365 Unified Operations 的咨询服务可帮助客户在全球范围内优化运营并制定实时的数据驱动型决策，从而实现更快的发展。

现代工作场所 - 在工作场所的转型过程中，Microsoft 致力于帮助您环境与您的工作节奏协调一致，同时使您公司中的每个专业人员都拥有提升工作效率所需的工具。

借助我们的设备和移动性咨询服务解决方案，企业和 IT 主管能够制定和实施企业范围内的移动性及设备管理策略，以促进并加深与员工和客户之间的关系。

Datacenter 和云基础架构服务也整合了技术、人员和流程，可帮助 IT 人员将数据中心转型为满足其特定业务需求的战略业务资产。除了安全性和身份识别服务，我们还提供策略和解决方案，帮助客户保护其 IT 基础架构、应用程序和数据并使之免受内部和外部威胁。

3.3 打包咨询服务

Microsoft 会根据其在 Microsoft 产品、技术和流程的计划、部署及实施方面的经验，提供适用于多种常见业务场景的咨询服务。以下服务按预先定义的工作范围提供，且具有固定的持续时间和关联价格。

3.4 服务说明

3.4.1 计划服务

🔗 **架构服务**：对您的在线服务采用目标的评估，可提供指导、计划和修正措施。此评估有助于使您的团队和环境与在线服务架构最佳实践更加协调一致。

数字咨询服务计划：数字咨询服务结合了具备行业和业务专业知识的数字顾问服务以及 Microsoft 的经验和创新策略，可以帮助组织实现其数字化目标。数字顾问可以与客户合作推动变革计划，从而建立数字业务。

数字咨询服务可与兼职或全职顾问签订的约 200 小时、400 小时、800 小时和 1600 小时的合约服务包进行购买。Microsoft 服务交付团队中包括来自 Microsoft 服务和人才服务中心的资源，他们在提供服务的同时还提供专业领域知识、推荐的实践建议以及针对 Microsoft 技术的特定指导。

此外，以下数字咨询服务合约服务包也已发布：

🔗 **数字咨询数字就绪服务包**：由数字顾问提供指导的合约，专注于业务设计与变更流程，可在客户业务模式不断演变的过程中推进数字化转型。

🔗 **概念验证**：用于提供证明的合约，使客户可以评估所提议的技术解决方案的可行性。证明的形式可以是有效的原型、文档和设计，但通常不会是生产就绪型可交付成果。

解决方案计划：用于帮助并指导您在内部部署、云和混合环境中为 Microsoft 技术部署制定实施计划的结构化合约。这些服务还可能包括对 Microsoft 技术的设计、安全性、IT 运营或变更管理进行评估，以帮助计划实施您的技术解决方案，最终实现您期望的结果。在服务结束时，您会收到一份报告，其中包含技术评估和解决方案实施计划。

🔗 **开发人员工具部署计划服务 (DTDPS)**：旨在帮助组织计划有效的 Visual Studio 部署。这些合约可用于帮助制定针对 Visual Studio 采用的部署计划和战略。

🔗 **针对公有云的 Azure 部署计划服务 (AZDPS)**：涉及培训、演示和部署计划的多日合约。这些合约可专注于激活 Azure 存储解决方案、将应用程序迁移至 Microsoft Azure 基础架构服务、实施企业移动性、实施 Microsoft Operations Management Suite，或者在 Microsoft Azure 虚拟机上实施开发和测试方案。

🔗 **桌面部署计划服务 (DDPS)**：提供一系列着重于如何部署 Office 365、Office 或 Windows 的计划工具和预定义合约活动的部署计划服务。

🔗 **Dynamics 部署计划服务 (DYDPS)**：用于实施或升级至 Microsoft Dynamics CRM（客户关系管理）、Dynamics CRM Online 或使用 Microsoft Dynamics AX 实施 ERP（企业资源计划）解决方案的计划服务。

✦ **Skype for Business 与 Exchange 部署计划服务 (S&EDPS)**: 这些服务旨在帮助组织计划 Skype for Business 或 Exchange 的部署, 并就 Microsoft Skype for Business 或 Microsoft Exchange 的体系结构和运行提供部署计划。

✦ **私有云管理和虚拟化部署计划服务 (PVDPS)**: 这些服务旨在帮助计划有效的 Systems Center、Windows Server 和 Hyper-V 部署。这些合约提供一系列用于升级、迁移、加速管理和虚拟化部署以及实施统一的设备管理的计划服务。

✦ **SQL Server 部署计划服务 (SSDPS)**: 多日合约提供着重于升级到 SQL Server、部署 SQL Server Business Intelligence 和迁移到 SQL Server 等活动的服务。

✦ **SharePoint 部署计划服务 (SDPS)**: 这些服务专注于交付 SharePoint 和 SharePoint Online 部署计划合约, 并且可能包括 Office 365 FastTrack 计划、项目和组合产品管理 (PPM) 解决方案计划以及 SharePoint 部署计划。

✦ **用户体验**: 旨在为一系列业务应用程序提供用户体验的服务, 此外还提供有关情景故事板、动态图形、人种志研究、个人和情景分析、UX 策略和设计、视觉设计、UI 开发、可用性测试和可访问性等考虑因素的专业知识。

3.4.2 实施服务

✦ **项目管理**: 为确保成功交付而对项目、计划或合约进行管理和监督的服务。

✦ **解决方案架构**: 根据 Microsoft 技术的参考架构提供解决方案架构和设计的服务。

✦ **解决方案交付**: 提供技术实施的服务, 其中包括根据 Microsoft 技术开发、配置、迁移、升级和部署解决方案, 以及其与客户环境的集成。

3.4.3 优化服务

✦ **采用服务**: 采用服务提供了一套服务, 帮助您评估您的组织对 Microsoft 技术购买的相关变更进行修改、监控和优化的能力。这包括就制定和执行人员变更方面采用策略进行咨询。客户可获取专业技术和知识资源, 以及相关的 Microsoft 建议做法来支持其采用计划。

✦ **IT 服务管理**: 一套旨在帮助您使用现代服务管理方法升级旧有 IT 环境的服务, 现代服务管理方法可以推动创新、提高灵活性、改善质量并降低运营成本。现代 IT 服务管理服务可通过远程或现场咨询会议或研讨会提供, 在将应用程序或服务迁移至云时, 它可以帮助确保您的监控、事件管理或服务支持流程得到优化, 使您可以管理基于云的服务的各项动态。

✦ **安全服务**: Microsoft 安全解决方案组合包括四个关注领域: 云安全与身份、移动性、增强信息保护和基础架构。安全服务可帮助客户了解如何保护和创新其 IT 基础架构、应用程序和数据, 使之免受内部和外部的威胁。

3.5 免责声明与限制

我们的服务交付基于以下免责声明与限制:

- 数字咨询服务仅包含有关您部署和使用 Microsoft 技术的建议与指导。
- 产品许可不包含在咨询服务中, 需单独购买。
- 数字咨询服务不包括产品部署、问题解决、中断修复支持、非 Microsoft 源代码审查, 也不包括上述服务之外的技术或体系结构咨询。
- 对于任何非 Microsoft 源代码, 我们的服务仅限于进行二进制数据分析, 如进程转储或网络监控跟踪。

- 如果双方均同意 Microsoft 架构师或服务交付团队资源进行现场访问，且未就此预先付费，则需要支付合理的差旅费用和生活费用。
- 任何已购买的 GitHub 咨询服务均由 Microsoft Corporation 的全资子公司 GitHub 公司提供。无论您的工作订单中是否有相反的规定，GitHub 隐私声明 (https://aka.ms/github_privacy) 和 GitHub 数据保护附录及安全附件 (https://aka.ms/github_dpa) 将适用于您对 GitHub 咨询服务的采购。

3.6 您的责任

咨询合同的成功与否以及我们的义务履行情况取决于您在整个计划中的参与程度，包括但不限于以下方面：

- 您能否提供相关的代表、IT 员工和资源，包括硬件、软件、Internet 连接和办公室空间。
- 您能否根据服务交付团队的要求及时提供准确且完整的信息。
- 我们对您组织相关信息的访问权限。
- 您能否及时有效地履行规定的责任。
- 您的管理层能否及时完成决策和批准。
- 您的员工或承包商所发生的任何差旅费用或其他费用的支付。

4 支持服务

Microsoft 高级支持服务（以下简称“支持服务”）是一套全面的企业支持服务，有助于降低成本、提升工作效率，并利用技术在 IT 生命周期的任何阶段发掘新的商业机遇。支持服务包括：

- 主动式服务可帮助维护和改进您的 IT 基础架构的运行状况和运营。
- 促进计划和实施的服务交付管理
- 优先安排的全天候 (24x7) 问题解决服务，可提供快速响应以最大限度减少停机时间

4.1 购买方法

支持服务可作为服务包购买，或根据现有支持协议使用企业服务工作订单作为单独的服务进行购买，具体如下：

服务	定义
企业范围服务包	一个服务组合，可为您组织中使用的的所有受支持的 Microsoft 商业产品和/或在线服务提供支持。提供可配置服务包和固定服务包选项供您选择。
增强型解决方案服务包	涵盖特定 Microsoft 产品或客户 IT 系统的支持服务的服务包。与可配置服务包一起提供。

4.2 服务包说明

4.2.1 企业范围服务包

企业范围服务包选项包括：可配置服务包（根据您的要求进行定制）或固定服务包（预定义的服务）。

可配置服务包

根据下表所列项目自定义的支持服务包，旨在满足您的要求。

项目	可用服务
主动服务	第 4.3.1 节“主动服务”所述的服务可包含在您的支持服务包中
服务交付管理	包含在所有服务包中。 交付模式和服务级别可按第 4.3.2 节“服务交付管理”所述的方式自定义
响应式服务	第 4.3.3 节“响应式服务”所述的服务可包含在您的支持服务包中
增强型服务	第 4.4 节“增强型服务”所述的附加服务可包含在您的支持服务包中

固定服务包

入门级支持服务固定服务包，有效期为一年

项目	包含的服务
主动服务	一次“风险和运行状况评估计划即服务”
服务交付管理	包含“核心”服务级别，通过第 4.3.2 节“服务交付管理”所述的合并模式进行交付
响应式服务	提供最多 20 个小时的“问题解决支持”

4.2.2 增强型解决方案

增强型解决方案服务包涵盖特定 Microsoft 产品或客户 IT 系统，可用服务如下所列。

项目	说明
关键任务支持	可为您的关键任务业务解决方案中包含的一组规定的 Microsoft 产品提供更高级别的支持，第 4.5.1 节“关键任务支持”对此进行了介绍
快速响应	为您的云服务提供加快响应式支持，第 4.5.2 节“快速反应”介绍了此服务
Azure 事件管理	在客户的关键 Azure 事件发生期间提供增强的主动和响应式支持

4.3 服务说明

本节介绍您的高级支持服务包中的组成项目。

4.3.1 主动服务

主动式服务有助于防止您的 Microsoft 环境出现问题。为确保可用工作订单有效期间的资源可用性和交付，应及时计划主动式服务。以下主动式服务按下述方式提供，或在您的工作订单中详细说明。

计划服务

概念验证： 用于提供证明的合约，使客户可以评估所提议的技术解决方案的可行性。证明的形式可以是有效的原型、文档和设计，但通常不会是生产就绪型可交付成果。

实施服务

加盟服务： 直接和 Microsoft 资源一同提供部署、迁移、升级或功能开发协助。这可能包括使用 Microsoft 产品协助计划和验证概念验证或生产工作负荷。

维护服务

评估计划：根据 Microsoft 建议的做法，对您的 Microsoft 技术的设计、技术实施、运营或变更管理进行评估。在评估结束时，Microsoft 资源会直接与您合作，对潜在问题进行修正并提供针对您的环境的技术评估报告，其中可能包含一份修正计划。

运行状况检查：根据我们建议的做法，对您的 Microsoft 技术实施情况进行的实施评估审查。Microsoft 资源会与您一同计划运行状况检查合作事宜、执行审查、分析数据，并在完成时交付报告。

脱机评估：利用远程收集的数据或 Microsoft 资源在您所在地收集的数据，对您的 Microsoft 技术实施情况进行的自动评估。收集的数据由 Microsoft 使用内部部署工具进行分析，我们会为您提供分析结果报告和修正建议。

主动监控：交付技术运营监控工具和您的服务器事件管理流程的优化建议。此服务可帮助您创建事件列表、执行主要事件审查，并设计一支持久的工程团队。

主动运营计划 (POP)：根据 Microsoft 建议的做法，与您的员工一起审查计划、设计、实施或运营流程。此审查由 Microsoft 资源在现场或远程完成。

风险和运行状况评估计划即服务（简称“RAP 即服务”）：利用远程收集的数据，对您的 Microsoft 技术实施情况进行的自动评估。收集的数据由 Microsoft 进行分析，以创建包含修正建议在内的分析结果报告。

风险和运行状况评估计划即服务 Plus（以下简称 RAP 即服务 Plus）：在提供“RAP 即服务”后，我们会在您的所在地举办持续时间长达两天的自定义系统优化研讨会，着重探讨修正规划和知识转移。

优化服务

采用服务：采用服务提供了一套服务，帮助您评估您的组织对 Microsoft 技术购买的相关变更进行修改、监控和优化的能力。这包括就制定和执行人员变更采用策略方面提供支持。客户可获取专业技术和知识资源，以及相关的 Microsoft 建议做法来支持其采用计划。

专注于开发的服务：可协助您的员工通过 Microsoft 技术构建、部署和支持应用程序的服务。

IT 服务管理：一套旨在帮助您使用现代服务管理方法升级旧有 IT 环境的服务，现代服务管理方法可以推动创新、提高灵活性、改善质量并降低运营成本。现代 IT 服务管理服务可通过远程或现场咨询会议或研讨会提供，在将应用程序或服务迁移至云时，它可以帮助确保您的监控、事件管理或服务支持流程得到优化，使您可以管理基于云的服务的各项动态。IT 服务管理服务可以是自定义的支持服务计划的一部分，需要额外付费购买，工作订单列出的附录中可能会有详细规定。

实验室服务：根据您所在地理位置的服务可用性，Microsoft 可以为您提供对实验室设施的访问权限，协助您进行基于 Microsoft 产品的产品开发、基准测定和测试、原型设计和迁移活动。

修正服务：直接和 Microsoft 资源一同解决评估服务得出的分析结果中的问题。每次合作的持续时间在您的工作订单中以天数为单位规定，合作与您的工程设计人员协作完成。

安全服务：Microsoft 安全解决方案组合包括四个关注领域：云安全与身份、移动性、增强信息保护和基础架构。安全服务可帮助客户了解如何保护和创新其 IT 基础架构、应用程序和数据，使之免受内部和外部的威胁。安全服务可以是自定义的支持服务计划的一部分，需要额外付费购买，工作订单列出的附录中可能会有详细规定。

培训服务

专题座谈：简短的交互式服务，通常是为期一天的会议，涵盖以讲座和演示形式提供的产品与支持主题，且由 Microsoft 资源当面或在线交付。

按需培训：订购服务，通过此服务可以获得 Microsoft 开发的研讨会资料库中部分在线培训材料的访问权限。订购按席位出售。

网络广播：参加由 Microsoft 主持的涉及各种支持和 Microsoft 技术主题的培训会议，远程在线提供。根据您的工作订单中的规定，网络广播可以基于每个与会者购买，也可以作为您组织的专用交付内容。

研讨会：高级别的技术培训会议，涉及多种多样的支持和 Microsoft 技术主题，由 Microsoft 资源当面或在线交付。根据您的工作订单中的规定，研讨会可以基于每个与会者购买，也可以作为您组织的专用交付内容。未经 Microsoft 明确书面批准，任何人不得记录研讨会内容。

自定义主动式服务：在您的指导下与我们的人员合作交付服务，采用当面或在线交付方式（本文档没有另行介绍）。这些合作按天数计算并定价。自定义主动服务的关注领域如下：

- 维护服务
- 优化服务
- 培训服务

支持协助：可用的主动服务可以按支持协助的小时数出售。这些小时数可以按您的 Microsoft 服务代表提供的现行比率兑换为上述一项或多项主动服务。安排主动服务后，我们会从您的支持协助小时数余额中扣减相应数量（四舍五入为最接近的小时数），作为提供此服务的固定费用或日费用。如果您订购了一种支持协助服务但希望将其换成另一种服务，您可以将已购买的小时数应用于该替代服务，前提是该服务可用且经您的服务交付经理同意。

主动加速器：由 Microsoft 资源主导的服务，包括一系列范围广泛的活动，以帮助您基于消除部署风险、提高可用性或优化解决方案性能的目标完成技术或业务成果。Microsoft 资源将使用程序化方法，确定项目所需的一系列活动，其中可能包括但不限于：需求分析、载入、优化、知识转移、设计验证和实施计划

4.3.2 服务交付管理

服务交付管理

所有高级支持服务包均由服务交付经理负责协调和启动。对于开发人员高级支持和针对开发人员的服务包，您的服务交付管理由拥有丰富的开发行业专业知识并理解开发技术的应用程序开发资源提供。此交付可根据交付模式、服务级别和地理区域得到完善。除非您的工作订单上另有规定，否则交付模式将是“指定”，服务级别将是“核心级”。

交付模式

项目	定义
合并	由一组人员远程执行
指定	由同时为其他 Microsoft 高级支持客户提供服务的指定人员以兼职方式现场或远程提供
专用	由专门为单个 Microsoft 高级支持客户服务的指定人员在现场或通过远程方式提供

服务级别

项目	定义
核心级	包括综合协调，以及服务简介、服务交付规划、服务审核、重要安全支持建议、事件管理、危机管理、信息服务和服务订购管理
标准级	包括所有核心服务，以及初始评估和补救计划
扩展级	包括所有标准服务，以及 Microsoft 产品/在线服务生命周期通知、事件趋势分析与建议和过程指导

范围详细信息

我们为购买核心级服务交付管理的客户提供以下服务：

服务介绍：对高级支持服务的概述，其中会说明如何选择和规划主动服务，并演示如何记录有专人辅助的响应式支持请求和利用可用的工具。

服务交付计划：高级支持服务包括一个定制服务计划，通过与您的团队就您的业务和 IT 优先事项（包括您的云历程）进行协作，确定如何以及何时使用服务。

服务审核：我们会持续审核上一周期的服务，向您报告已交付和改进的服务内容，查看您的反馈，并讨论任何可能需要采取的行动或调整措施。这些审核可能包含标准状态报告以及虚拟或现场状态会议（如得到前往现场的授权）。

严重安全支持建议：有关重要 Microsoft 安全公告的通知。如果您有指定或专属的服务交付经理，他们将帮助您评估此信息对您的 IT 基础架构的影响。

事件管理：我们的服务交付团队将监督支持事件，以促进及时解决问题并提高支持服务的质量。这可能包括制定事件响应计划、在事件发生时确定状态更新的主要联系人，以及在事件发生后协助进行根本原因分析。如果您有在线服务，这可能包括总结事件产生的原因和服务水平协议 (SLA)。

危机管理：在您经历严重业务影响的情况下，您的服务交付团队将为您提供全天候问题查找和通信服务。

信息服务：提供相关新闻稿、网站和资源，重点关注与您的环境有关的 Microsoft 产品和服务。可能包括有关 Microsoft 技术的支持和运行信息、故障排除工具以及对知识库文章相关参考。

服务订购管理：如果您有在线服务，Microsoft 资源将协助上报与您的在线服务订购相关的问题，并将提供账单、帐户配置和 SLA 信用金额问题的解答。

购买标准级服务交付管理的客户将获得核心级服务以及以下服务：

初始评估：确定您的 IT 运营环境中的服务需求的一种情况了解评估，能帮助您建立可行的计划以达到您所需的 IT 运营状态。如果您有在线服务，您的服务交付经理可以安排分析将用户连接到在线服务所需的内部部署基础架构。此外，服务交付经理将与您的员工一起记录可能影响您的连接的风险并建议可能的迁移。

补救计划：根据主动评估得出的结果而整合的改进措施。这些结果将作为改进建议与相关修正工作一起记录在您的服务计划中。后续行动将通过计划的服务审核进行。

现场服务交付管理：可由您的服务交付经理进行现场访问，每次访问可能需要额外收费。此服务受 Microsoft 资源可用性的限制。

购买扩展级服务交付管理的客户将获得核心级和标准级中列出的服务以及以下服务：

事件趋势分析与建议： 对事件历史的一项或多项审核，重点关注我们记录的涉及任何受支持 Microsoft 技术的业务影响较大的事件的人员、流程和技术方面。通过审核将得到有关运营改进活动以及人员准备情况或技术更改的建议，所有建议都专注于帮助您降低 IT 运营成本。

流程指导： 将提供有关建议流程的基本信息。

4.3.3 响应式服务

响应式服务有助于解决您的 Microsoft 环境中出现的问题，该服务通常按需使用，可包括以下服务的组合：

问题解决支持 (PRS)： 此服务旨在协助解决在使用 Microsoft 产品时遇到的具有特定症状的问题，包括解决特定问题、处理错误消息或排除使 Microsoft 产品无法实现拟定用途的功能问题。事件严重程度定义、Microsoft 预计的初始响应时间以及提交要求在“[表：事件响应](#)”中详细说明。

PRS 按小时收费，从工作订单中确定的预付费小时数中扣除，除非我们确定问题是由享受主流支持的产品缺陷所导致的。如果您的所有预付费小时数在我们解决某个特定问题用尽，我们将延期向您收费，且您必须在我们对其他事件做出回应之前购买额外的 PRS 小时数。根据您的请求，我们将与第三方技术供应商合作，帮助您解决复杂的多供应商产品互操作性问题，但是，应由第三方负责对其产品提供支持。

对于公共部门高级支持协议，将根据需要提供针对在线服务的 PRS。对于公共部门高级支持协议，购买的 PRS 小时数将不会为按照这些技术公开的事件扣除。

适用在线服务门户未涉及的服务和产品支持请求在 Microsoft 服务在线门户中进行管理。

服务交付管理的使用方式与所有问题解决请求一样

事件的严重程度将决定 Microsoft 内部的响应级别、预计的初始响应时间和您的责任。您应负责告知我们事件对贵组织的业务影响，并与我们协商，以便 Microsoft 指定相应的严重程度。如果出于业务影响，您需要更改严重程度，则您可以在事件持续期间请求更改。

表：事件响应

严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重程度 1</p> <p>灾难性业务影响：</p> <ul style="list-style-type: none"> 核心业务流程完全受损，工作无法正常继续 需要立即照管 	<ul style="list-style-type: none"> 一小时或更短时间内首次电话响应 我们尽快给您所在的站点提供资源 指派紧急状况资源¹ 全天候 (24x7) 持续采取措施² 在 Microsoft 内部快速上报给产品团队 我们的高级管理人员通知 	<ul style="list-style-type: none"> 您的高级管理人员通知 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施² 从变更控制机构进行快速访问和响应 只能通过电话提交³
<p>严重程度 A</p> <p>严重业务影响：</p> <ul style="list-style-type: none"> 严重受损或服务降级 	<ul style="list-style-type: none"> 一小时或更短时间内首次电话响应 	<ul style="list-style-type: none"> 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施²

严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<ul style="list-style-type: none"> 需要在一小时内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 我们会根据需要给您所在的站点提供资源 指派紧急状况资源¹ 全天候 (24x7) 持续采取措施² 我们的高级管理人员通知 	<ul style="list-style-type: none"> 从变更控制机构进行快速访问和响应 管理通知 只能通过电话提交³
<p>严重程度 B</p> <p>中度业务影响:</p> <ul style="list-style-type: none"> 中度受损或服务降级, 但工作尚可在受到影响的情况下正常继续 需要在两小时的工作时间⁵内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 两小时或更短时间内首次电话响应 仅在工作时间采取措施^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> 分配适当资源以便与 Microsoft 的措施保持一致 在四小时的工作时间内从变更控制机构进行访问和响应 通过电话或网络提交
<p>严重程度 C</p> <p>轻微业务影响:</p> <ul style="list-style-type: none"> 基本上可正常工作, 服务稍有或没有影响 需要在四小时的工作时间⁵内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 四小时或更短时间内首次电话响应 仅在工作时间采取措施⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> 关于事件所有者的准确联系信息 在 24 小时内响应 通过电话或网络提交

¹ 指派的紧急情况资源负责通过案例研究、呈报、资源获取和协调, 帮助快速解决问题。

² 如果您无法提供适当资源或响应以使我们继续解决问题, 我们可能需要降低严重程度级别。

³ 您可以通过相应的在线服务支持门户提交在线服务支持请求。

⁴ 对于严重程度为 B 的问题, 并非所有地区都提供全天候服务。咨询您的服务交付经理以了解详情。

⁵ “工作时间”通常是指当地时间 09:00 到 17:30, 节假日和周末除外。在您所在的国家/地区, 工作时间可能会略有不同。

现场支持: 现场响应式支持可在您的所在地提供援助。此服务受 Microsoft 资源可用性的限制, 每次现场访问可能需要额外收费。

开发支持协助: 有助于在 Microsoft 平台上创建和开发集成 Microsoft 技术的应用程序, 专注于 Microsoft 开发工具和技术, 并作为工作订单中列出的小时数出售。

咨询服务: 面向 IT 专业人员和开发人员的针对短期 (通常为六小时或更短) 内且意外发生的问题的基于电话的支持。咨询服务可包括建议、指导、根本原因分析和知识转移, 旨在帮助您以合适的方式实施 Microsoft 技术, 避免出现常见的支持问题并减少可能发生的系统中断情况。咨询服务作为工作订单中列出的小时数出售。

4.4 增强型服务

本节所描述的项目 以对高级支持服务包的补充、扩展及修改的形式提供, 需额外收取费用。 额外的增强型服务可额外付费购买, 工作订单中列出的附录中有详细规定。

4.4.1 指定支持工程

指定支持工程 (DSE): DSE 服务可作为预定义服务购买, 也可作为数个自定义小时数购买, 可用于交付范围内的主动式服务。

当作为小时数购买时, 如果 DSE 服务小时数已使用和交付, 该小时数将从您的总购买小时数中扣除。

预定义 DSE 服务专为您的环境而定制, 可帮助您实现预期成果。这些服务可能关注于 Microsoft 365、Office 365、Azure IaaS、Azure PaaS、网络安全、Modern Identity、IT 服务管理、数据分析、人工智能和 Dynamics 365 等领域, 并包含所需的预定义内置主动式服务。

DSE 服务的关注领域:

- 帮助您持续深入了解您当前和未来的业务需求以及信息技术环境的配置, 以便优化性能
- 主动记录与支持服务 – 相关的可交付结果的使用建议 (例如可支持性审核、运行状况检查、研讨会和风险评估计划)
- 帮助您的部署和运行活动与计划和当前的 Microsoft 技术实施保持一致。
- 增强您的 IT 员工的技术和操作技能
- 制定并实施战略, 以防出现未来事件并帮助提升您购买的 Microsoft 技术的系统可用性
- 帮助确定出现重复事件的根本原因, 并提供相关建议以避免指定 Microsoft 技术受到进一步影响。

无论 DSE 通过何种方式购买, 在启动会议上, 资源都将根据双方签署的协议来分配、优先级设定和指派, 并作为您的服务交付计划的一部分记录在案。

服务特定的前提条件和限制

- DSE 服务在正常工作时间 (当地标准时间 09:00 到 17:30, 节假日和周末除外) 提供。
- DSE 服务支持您所选择的且列在工作订单中的特定 Microsoft 产品和技术。
- 将为您的工作订单中的指定支持地点中的某个单一支持地点交付 DSE 服务。

4.4.2 终极高级服务

终极高级服务: 修改响应式服务下可用的服务, 以根据需要提供问题解决支持。

服务特定的前提条件和限制:

- 终极高级服务仅向工作订单中指定数量的联系人提供。
- 如果您或 Microsoft 发起的评估确定了任何问题, 您同意在创建评估总结后 30 天内采取商业上合理的措施加以修正, 以保持登记终极高级服务。
- 双方都可以提前 30 天以书面通知的形式终止终极高级服务协议, 也可以提前 60 天以书面通知的形式表示无法修正问题。
- 在协议期满前终止终极高级服务的客户可就未使用的服务按比例获得退款, 除非终止原因是由于无法修正问题。
- 并不是在所有支持地点均提供终极高级服务

4.4.3 第三级支持

第三级支持：直接接触 Microsoft 在指定产品领域最有经验的专家，他们会对您针对工作订单中指定 Microsoft 技术的问题解决请求作出响应。

服务特定的前提条件和限制：

- 虽然第三级支持团队承担了处理请求的主要责任，但提交至第三级支持团队的问题解决请求也可能需要标准产品支持专业人员提供资源以帮助解决问题。
- 您可以将第三级支持小时数用于标准问题解决支持服务，但标准问题解决支持小时数不能用于第三级支持请求。
- 第三级支持团队的工作时间和第三级服务的市场可用性会因国家/地区而异。咨询您的服务交付经理以了解详情。
- 此服务需收取登记费用，可补充您的问题解决支持小时数，但并非在所有支持地点提供。
- 如果结合使用第三级支持团队和合并的 PRS 时数，则可能会基于您全部数量的合并 PRS 时数来收取第三级费用。

4.5 增强型解决方案

增强型解决方案包可提供适用于特定 Microsoft 产品或客户 IT 系统的其他支持资源。增强型解决方案可额外付费购买，工作订单中列出的附录中有详细规定。

4.5.1 关键任务支持

关键任务支持：根据工作订单的指定内容，为一组规定的 Microsoft 产品提供更高级的支持，这些产品是您关键任务解决方案的组成部分。关键任务支持可提供自定义的支持服务计划，需要额外付费购买，工作订单中列出的附录中有详细规定。

4.5.2 快速响应

快速响应：通过根据请求将事件传送至技术专家并为云服务运营团队提供上报途径，快速响应可加快响应式支持的速度。

要获得适用于您的 Microsoft Azure 组件的快速响应服务，您必须通过相应的云服务门户提交事件。您的问题解决支持请求将直接发送至快速响应支持队列，该队列由具有云服务专业知识的指定工程师团队中的人员提供支持。若发生需要标准产品支持专业人员提供资源协助解决的事件，快速响应团队全天候待命，主要负责解决相关事件。

对您的 Azure 组件而言，下表中所列的问题解决支持的响应时间将取代任何预期的基础包支持响应时间。快速响应不涵盖 Azure 通信服务、Azure DevOps、Azure 媒体服务、Azure Stack、Azure StorSimple、GitHub AE、计费订阅管理、Universal Print、Test base for M365 或 Microsoft Mesh。

严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重程度 1</p> <p>在线提交给特殊的快速响应队列：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在生产环境中： 灾难性业务影响： 核心（关键性任务）业务流程完全受损，工作无法正常继续 需要立即照管 	<ul style="list-style-type: none"> 15 分钟或更短时间内首次电话响应 全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 联系 Microsoft 经验丰富的专家² 在 Microsoft 内部快速上报给云服务运营团队 	<ul style="list-style-type: none"> 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 从变更控制机构进行快速访问和响应
<p>严重程度 A</p> <p>在线提交给特殊的快速响应队列：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在生产环境中 严重业务影响： 严重受损或服务降级 需要在 1 小时内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 15 分钟或更短时间内首次电话响应 全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 联系 Microsoft 经验丰富的专家² 在 Microsoft 内部快速上报给云服务运营团队 	<ul style="list-style-type: none"> 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 从变更控制机构进行快速访问和响应

¹ 如果您无法提供适当资源或响应，使我们能够满足上述响应时间要求，我们可能需要降低严重程度级别。

² 快速响应问题解决支持服务仅使用英语提供。2 快速响应问题解决支持服务仅使用英语提供。

4.5.3 Azure 事件管理

Microsoft Azure 事件管理 (“AEM”): 在客户的关键 Azure 事件发生期间提供增强的主动和响应式支持。关键事件被定义为业务影响较大和/或客户需求最高的时期，需要最高水平的服务可用性和性能。必须在事件发生前至少 8 周与您的客户成功帐户管理员确认事件，并可获得最多连续 5 天的响应式支持。

AEM 支持利用 Microsoft Azure 核心服务的事件。AEM 根据我们的 Azure 良好体系结构框架对 Azure 解决方案进行评估，以识别任何可能影响事件整体成功的风险。

作为事件前活动的一部分，AEM 团队将：

- 评估和熟悉您的解决方案
- 识别影响正常运行时间和稳定性的潜在问题与风险
- 对 Azure 平台进行容量和弹性审查

AEM 支持团队将提供一份建议措施清单，以减轻可能影响解决方案可用性或性能的风险。在事件期间，AEM 团队将了解事件的详细信息，并为解决影响解决方案的问题做好准备。

严重程度和情况	我们的预期响应	您的预期响应
<p>严重程度 1</p> <p>灾难性业务影响</p> <ul style="list-style-type: none"> 核心业务流程完全受损，工作无法正常继续 需要立即照管 	<ul style="list-style-type: none"> 在 15 分钟或更短的时间内进行首次电话响应，并在 Microsoft 内部快速上报给云计算团队以请求任何 Microsoft Azure 服务² 30 分钟或更短时间内指派紧急状况经理 全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 获取 Microsoft 经验丰富的专家的帮助，快速在 Microsoft 内将问题上报给产品团队 请求了解您的解决方案配置的支持工程师提供支持。适用时，上述工程师还可帮助和促进事件管理流程的进行 我们的高级管理人员通知，根据请求提供 	<ul style="list-style-type: none"> 对于 Azure 服务，应通过 Microsoft Azure 门户在线提出事件服务请求，并在事件描述中包括 AEM 您的高级管理人员通知，按我们的请求提供 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 快速访问和响应
<p>严重程度 A</p> <p>严重业务影响</p> <ul style="list-style-type: none"> 严重受损或服务降级 需要在 1 小时内着手解决 	<ul style="list-style-type: none"> 在 15 分钟或更短的时间内进行首次电话响应，并在 Microsoft 内部快速上报给云计算团队以请求任何 Microsoft Azure 服务² 30 分钟或更短时间内指派紧急状况经理 全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 获取 Microsoft 经验丰富的专家的帮助，快速在 Microsoft 内将问题上报给产品团队 请求了解您的解决方案配置的支持工程师提供支持。适用时，上述工程师还可帮助 	<ul style="list-style-type: none"> 对于 Azure 服务，应通过 Microsoft Azure 门户在线提出事件服务请求，并在事件描述中包括 AEM 您的高级管理人员通知，按我们的请求提供 分配适当资源以全天候 (24x7) 持续采取措施¹ 快速访问和响应

和促进事件管理流程的进行

- 我们的高级管理人员通知，根据请求提供

¹ 如果您无法提供适当资源或响应以帮助我们继续解决问题，我们可能需要将服务降级（不再是全天候）。

² AEM 问题解决支持服务仅使用英语提供

AEM 将提供在响应式支持窗口期间公开的任何事件的事件后总结，并确保这些事件得到解决。

4.6 合作伙伴支持解决方案

合作伙伴解决方案高级支持： 合作伙伴高级支持为您提供支持服务，可供您内部使用，或与您一起为您的最终客户提供支持服务。

对于响应式服务，合作伙伴高级支持使您能够为 Microsoft 产品和服务构建内部支持服务专业知识，并允许您聘请 Microsoft 支持工程师协助处理您自己无法解决的 Microsoft 产品和服务支持事件。

合作伙伴高级支持不允许您在您的最终客户和 Microsoft 之间建立直接支持服务关系。

只有已执行 *Microsoft 高级支持附录 — 合作伙伴分包* 的 Microsoft 合作伙伴才能请求向其最终客户提供服务，并且要求合作伙伴与最终客户签订直接支持合同，并参与整个合约过程。

除上述高级服务之外，还提供以下合作伙伴高级支持服务，这些服务可根据您的需求自定义：

服务交付管理：

- **云优化报告：** 根据要求以及您提供的 Microsoft 合作伙伴计划标识号，可提供有关您使用在线服务的常规报告。报告旨在协助您使用推荐的做法，以加快云服务采用及确认最终客户基础内的增长机会。

服务特定的前提条件和限制：

- 除非合作伙伴已有 *Microsoft 高级支持附录 — 合作伙伴分包*，否则高级服务将直接发送给合作伙伴，仅供内部使用。
- 根据 *Microsoft 高级支持附录 — 合作伙伴分包* 中定义的条款和条件，有 *Microsoft 高级支持附录 — 合作伙伴分包* 的合作伙伴可要求 Microsoft 代表合作伙伴向与合作伙伴签订服务合同的最终客户提供高级服务。
- 为了提交合作伙伴有管理权限的合作伙伴最终客户环境的问题解决支持 (PRS) 事件，合作伙伴必须有 *Microsoft 高级支持附录 — 合作伙伴分包*。
- 对于可包含在合作伙伴高级支持解决方案中的增强型服务和增强型解决方案，所购买的每项服务只能交付给 *Microsoft 高级支持附录 — 合作伙伴分包* 中定义的单一最终客户，并且您必须在工作订单中指定该最终客户。您可以通过修改工作订单购买额外最终客户的增强型服务，并在工作订单中为新增加的增强型服务指定相应的最终客户。合作伙伴可以通过修订更改所购买增强型服务的指定最终客户。如果您在工作订单中没有指定最终客户，增强型服务或增强型解决方案只能交付给您。

我们可能允许您的员工或（对于执行 *Microsoft 高级支持附录 — 合作伙伴分包* 的合作伙伴）您的未指定支持地点处的最终客户，参与在某个特定支持地点的工作订单中发起并指定的远程主动服务和问题解决支持交付服务。此类参与是否得到允许还要受服务可用性的制约。

如果您与第三方支持服务提供商签订合同，代表您向您的最终客户提供支持服务，则该第三方支持服务提供商作为您的代理人行事，并受本 DOS、您的工作订单和 *Microsoft 高级支持附录 — 合作伙伴分包* 中定义的有关使用服务的所有相同条款和条件约束。合作伙伴和第三方支持服务提供者之间的书面协议必须包含这些条款和条件。Microsoft 有权核查这些条款和条件（如 *Microsoft 高级支持附录 — 合作伙伴分包* 所定义）的遵守情况。

除了您的合作伙伴，其他任何一方均不能声明可以根据您的合作伙伴高级支持合同直接向最终客户销售或提供高级支持服务。

4.7 全球支持解决方案

全球支持解决方案：利用全球高级支持，您可以在一个或多个支持地点获得高级支持。全球高级支持作为可配置服务包的一部分提供，如下所述。

- **主机：**这是您与 Microsoft 签订合同获得全球高级支持服务的支持地点。除非另行指定，否则这就是您的指定或专有服务交付经理的支持地点。
- **下游：**这是在您的企业服务工作订单中指定的用于接收服务的支持地点，与主机支持地点不同。

将按服务描述中所述（附有以下修改）交付主动服务、响应式服务、服务交付管理和增强型服务。

- **主动服务：**您可以将主动服务从一个指定支持地点转让给工作订单中列出的另外指定支持地点。
- **响应式服务：**您可以选择在您的主机支持地点购买所有问题解决支持 (PRS) 时数。这也称为合并问题解决时数。您可以将 PRS 时数从一个指定支持地点转让给工作订单中列出的另外指定支持地点。

我们允许您的非指定支持地点处的员工可以参与远程主动服务以及为某个特定支持地点指定的问题解决支持服务。此类参与是否得到允许还要受服务可用性的制约。

服务交付经理：您的全球服务交付经理可能是指定的或专有的资源，将按第 4.3.2 小节中的规定提供扩展级服务。另外，此资源将提供多个国家/地区服务协调和报告管理。

服务特定的前提条件和限制：

- **价格差异：**不同国家/地区的主动服务和问题解决支持服务价格可能会有所不同。Microsoft 保留向您开具发票的权利，发票的金额为任何价格差异（按小时收取服务费用），同时保留调整时数的权利，以便解决不同国家/地区之间的任何价格差异。
- 根据需要，在所有指定支持地点，为所有 Office 365 和 Microsoft Azure 订购提供 PRS。
- **账单合并：**除非另有说明，否则将对应付金额出具一张发票，包括工作订单上指示的所有支持位置的所有服务。税项将基于对 Microsoft 签署人和您的主机位置的评估。如有任何额外的税款，一概由客户承担。
- 可能会对支持地点提供的服务进行限制或修改。
- **账单合并例外：**在印度、中国、中国台湾地区、中国香港、韩国、日本、新西兰、中国澳门及澳大利亚（所有例外国家/地区）为交付而购买的每项服务，须有一个单独的工作订单，列出将在该支持位置交付的服务。服务发票抬头为相应的支持位置，将包含任何适用的当地税项。

4.8 附加条款和条件

高级支持服务均基于以下前提条件和假设交付：

- 高级支持到期：**Microsoft 宣布，从 2022 年 7 月 1 日起，Microsoft 将不再为商业高级支持协议提供续签，并且从 2024 年 7 月 1 日起，Microsoft 将不再为公共部门高级支持协议提供续签。有关详细信息及任何更新，请参阅 <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>。Microsoft 关于高级支持终止销售的计划可能会发生变化，Microsoft 可自行决定。
- **支持服务变更或到期：**在适用的工作订单有效期内，Microsoft 可能提供新的后继支持服务。如果 Microsoft 自行决定不再继续提供您在适用的工作订单中购买的支持服务，则 Microsoft 保留终止该支持服务的权利，并于当前支持到期日期和/或多年支持年度周年纪念日生效。除非适用法律禁止，否则 Microsoft 将至少提前 90 天书面通知任何此类终止。此外，Microsoft 将在任何终止之前，以 Microsoft 提供此类后续支持服务的当前费率和条款，向您提供任何后续支持服务。收到任何此类终止通知后，您可以按照协议中的规定，或通过发出 30 天书面通知，终止您当前的支持服务。
 - 除非另有书面规定，否则所有服务都将以远程方式提供给您在工作订单中所列国家/地区的所在地。如果识别的地点位于多个国家/地区，则将获得指定的全球服务交付经理提供的服务并可包括全球各服务地点的服务资源。工作订单中将描述在您指定的各个全球支持地点提供的服务。
 - 远程响应式服务以英文提供，如果可用，可能以您使用的语言提供。除非另有书面约定，否则所有服务都将以提供服务的 Microsoft 服务所在地使用的语言或英语提供。
 - 我们会为产品条款（由 Microsoft 在 <http://microsoft.com/licensing/contracts> 或 Microsoft 指定的后续网站上不时发布）中规定的已进行商业发行且市面有售的所有版本的 Microsoft 软件和在线服务产品提供支持，除非工作订单、本服务说明的附录中另有说明，或在 Microsoft 高级在线网站（网址为 <http://premier.microsoft.com>）上明确排除。按照 <http://support.microsoft.com/lifecycle> 上的定义，对于已进入扩展支持阶段的 Microsoft 产品，我方不提供与安全无关的“修补程序”支持。
 - 对于预发行和 beta 版产品，除非随附的附录中另有说明，否则我们不提供支持。
 - 所有在适用工作订单有效期内未予使用的服务（包括作为支持工作订单的一部分及在支持工作订单有效期间购买的任何附加服务）均将如期作废。
 - 对服务的计划取决于资源的可用性，如果未达到最低的注册级别，则可能取消研讨会。
 - 在接到您的服务请求后，为了分析问题，我们可能会通过远程连接来访问您的系统。我们的人员将仅访问您授权访问的系统。为利用远程连接协助，您必须向我们提供适当的访问权限和必要的设备。
 - 某些服务可能会要求我们存储、处理和访问您的客户数据。当我们这样做的时候，我们使用经 Microsoft 批准的技术，该技术符合我们的数据保护政策和流程。如果您要求我们使用未经 Microsoft 批准的技术，则您理解并同意，您自行负责对您的客户数据的完整性和安全性负责，并且 Microsoft 对使用非 Microsoft 批准的技术不承担任何相关责任。
 - 如果您要求撤消先前计划的服务，而该撤消或重新计划的提前通知期离交付日期短于 14 天，则 Microsoft 可能会选择扣除最高达服务费用 100% 的撤消费用。
 - 向支持包中添加额外服务时（软件保障权益的购买或转换事件），我们可能会要求加入相应级别的服务交付管理，以促进交付。
 - 如果您订购了一种服务但希望将其换成另一种服务，您可以申请将这些等值金额换成您的服务交付经理同意且可以提供的其他服务。

- 软件保障权益全天候 (24x7) 问题解决支持事件 (SA PRS 事件或“SAB”) 只能转换为问题解决支持小时数或第三级支持服务。您所在的地理位置可能提供额外服务, 详细信息请咨询您的服务交付经理。在支持生效日期 30 天后 和/或多年支持年度周年纪念日, 我们将根据工作订单中指定的内容, 就您因转换至合格高级支持服务而承担的任何软件保障权益事件的亏损开具账单, 账单的金额与亏损的价值相当。软件保障权益受本文所述条款和产品条款的约束, 包括但不限于产品条款的附录 B。有关更多详细信息, 请访问 www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, 例如从 2023 年 2 月开始对问题解决支持权益的更改, 这些更改将影响问题解决支持小时数或您的支持协议的合格组件, 并可能导致对等值事件金额的调整。
- 并非所有附加服务都在您所在国家/地区提供。请联系您的服务交付经理以了解详情。
- 您同意, 只有您为我们提供访问权限的非 Microsoft 代码才归您所有。
- 服务可能包括服务交付物、与您或 Microsoft 拥有的代码相关的建议和指导, 或直接提供其他支持服务。
- 提供响应式服务时, 除示例代码外, Microsoft 不提供任何形式的代码。
- 对履行支持服务时提供的任何代码, 客户将承担实施和维护该等代码的所有责任和风险。
- 所购服务可能规定了平台最低要求。
- 除非您已购买了合作伙伴高级支持并执行了 *Microsoft 高级支持附录 — 合作伙伴分包*, 否则可能无法向您的客户提供服务。
- 如果双方同意进行现场访问, 且未就此预先付费, 则您需要支付合理的差旅费用和生活费用, 或者根据您的要求, 我们将扣除相应数量的问题解决支持小时数以支付这些费用。
- 任何已购买的 GitHub 支持服务均由 Microsoft Corporation 的全资子公司 GitHub 公司提供。无论您的工作订单中是否有相反的规定, GitHub 隐私声明 (https://aka.ms/github_privacy) 和 GitHub 数据保护附录及安全附件 (https://aka.ms/github_dpa) 将适用于您对 GitHub 支持服务的采购。

相关附录中可能会列出其他前提条件和假设。

4.9 您的责任

要最大限度获取高级支持的好处, 除履行任何适用附录中列出的责任外, 您还需要履行以下责任。如果您不能履行以下责任, 则可能会导致服务延迟:

- 您将在工作订单中指定特定联系人, 其中一名将成为您的客户支持经理 (CSM)。CSM 负责领导您的团队, 并管理您的所有支持活动以及用于向我们提交支持服务请求的内部流程。我们将为每位联系人分别提供不同的帐号, 用于访问 Microsoft 高级在线网站、提交支持问题以及访问您的 Microsoft 服务交付团队。您的在线服务管理员也有权通过相应的在线服务支持门户提交在线服务支持请求。除了指定联系人之外, 您还可以指定以下两种类型的组联系人:
 - 一类联系人将获得一个共享帐户 ID; 使用该 ID 可以访问 Microsoft 高级在线网站以获取信息, 还能够提交支持请求。
 - 另一类联系人也将获得一个共享帐户 ID; 使用该 ID 只能访问 Microsoft 高级在线网站以获取信息。
- 针对在线服务支持请求, 您的云服务的云管理员必须通过适用在线服务支持门户提交支持请求。

- 提交服务请求时，您的响应式支持联系人应对您遇见的问题有基本的了解并能够重现问题以便协助 Microsoft 诊断问题并对问题分类。这些人员还应了解受支持的 Microsoft 产品和您的 Microsoft 环境，以便帮助解决系统问题并协助 Microsoft 分析和解决服务请求。
- 您同意与我们一起根据您所购买的服务级别来制定服务使用计划。
- 您同意，如果对您的工作订单上指定的相关联系人进行任何变更，会通知我们。
- 您可能需要根据我们的请求来执行问题判定和解决活动。可能包括进行网络跟踪、捕获错误消息、收集配置信息、更改产品配置、安装新版软件或新组件或者修改进程。
- 您需要负责打包您的数据并重组因灾难性问题导致丢失或损坏的文件。您还需负责采取必要的措施来保护您的软件和数据完整性和安全性。
- 在可能的情况下，您同意对我们不时提供的关于服务的客户满意度调查做出回应。
- 您的员工或承包商所产生的任何差旅费用或其他费用均由您承担。
- 服务交付经理可能会要求您履行与您购买的服务相关的其他责任。
- 您需要及时提交主动服务请求和所有必要/适用的数据，不得迟于适用工作订单到期日前 60 天。
- 如果需要我们的服务交付团队现场办公，您同意为其提供电话和高速互联网的合理使用权限，允许他们访问您的内部系统，并允许他们使用您的诊断工具。

© 2021 Microsoft Corporation 版权所有。保留所有权利。严禁在未经 Microsoft Corp. 明确授权的情况下使用或分发这些材料。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家（或地区）的注册商标。

此处提到的实际公司和产品的名称可能是其各自所有者的商标。