

Microsoft Enterprise 服務

服務說明

2023 年 2 月

目錄

1	關於本文件.....	1
2	Microsoft 專業服務.....	1
2.1	規劃服務.....	1
2.2	實作服務.....	1
2.3	維護服務.....	1
2.4	最佳化服務.....	1
2.5	教育服務.....	1
3	諮詢服務.....	2
3.1	如何訂購.....	2
3.2	客製化諮詢服務.....	2
3.3	套裝諮詢服務.....	3
3.4	服務說明.....	3
3.4.1	規劃服務.....	3
3.4.2	實作服務.....	4
3.4.3	最佳化服務.....	4
3.5	免責聲明及限制.....	4
3.6	貴用戶之責任.....	5
4	支援服務.....	6
4.1	如何訂購.....	6
4.2	套件說明.....	6
4.2.1	全企業 (Enterprise wide) 套件.....	6
4.2.2	增強型解決方案.....	7
4.3	服務說明.....	7
4.3.1	主動式服務.....	7
4.3.2	服務提供管理.....	9
4.3.3	非主動式服務.....	11
4.4	增強型服務.....	13
4.4.1	指定的支援工程.....	13
4.4.2	Premier Ultimate.....	14
4.4.3	第三層支援.....	14
4.5	增強型解決方案.....	14

4.5.1 關鍵業務支援	14
4.5.2 迅速回應	15
4.5.3 Azure 事件管理	15
4.6 合作夥伴支援解決方案	17
4.7 全球支援解決方案	18
4.8 其他條款及條件	19
4.9 貴用戶之責任	20

1 關於本文件

Microsoft Enterprise Services 服務說明為貴用戶提供可向 Microsoft 訂購之專業服務的相關資訊。

貴用戶請先熟悉貴用戶所訂購服務的相關說明，包括任何先決條件、免責聲明、限制及貴用戶之責任。貴用戶訂購之服務將列在 Enterprise Services 工作訂單（以下稱「工作訂單」）或本文件中所提及和包含之其他適用的服務說明清單。

並非本文件中所列載之全部服務皆全球性地提供。如需貴用戶所在位置有哪些服務可供訂購之詳細資訊，請連絡貴用戶之 Microsoft 服務代表。可提供的服務得隨時變更。

2 Microsoft 專業服務

Microsoft 專業服務能幫助貴用戶自技術投資增進商業價值。在貴用戶技術生命週期的規劃、實作、維護和最佳化階段之期間可使用這些服務，他們可為貴用戶的內部部署、雲端和混合 IT 基礎架構提供資料、行動性、生產力和運算解決方案。Microsoft 在以下類別中提供主動式服務：

2.1 規劃服務

規劃服務可為貴用戶目前的基礎架構、資料、應用程式和安全環境提供評估和審查，以幫助您根據預期成果進行修復、升級、移轉、部署或解決方案實作。

2.2 實作服務

實作服務提供技術和專案管理之專業知識，以加速 Microsoft 技術解決方案的設計、部署、移轉、升級和實作。

2.3 維護服務

維護服務有助於防範貴用戶在 Microsoft 環境中的各項問題，通常排程在服務提供之前，以協助確認資源可用性。

2.4 最佳化服務

最佳化服務將著重在使客戶之技術投資達到最佳化利用的各項目標。這些服務可能包括雲端服務之遠端管理，用以最佳化終端用戶對 Microsoft 產品功能的使用能力，以及確保穩固的安全保護和身分識別狀態。

2.5 教育服務

教育服務，可透過駐點、線上或依需求安排之指導方法提供訓練，以協助加強貴用戶支援人員的技術及操作技能。

3 諮詢服務

Enterprise 服務諮詢服務（諮詢服務）是以專案為基礎的投入參與，以提供規劃、實作和採用解決方案的相關服務，加快客戶從其 IT 投資中獲得價值的速度。這些投入參與涵蓋了以 Microsoft 產品和技術為基礎之服務，範圍包含數位策略、架構、規劃、升級、移轉、部署、應用程式開發以及資料深入解析解決方案。

3.1 如何訂購

諮詢服務能以專案為基礎、設定範圍之自訂投入參與或預先設定範圍之套件服務的形式提供，如下所述：

服務	定義
客製化諮詢服務	自訂投入參與，具備客戶專屬服務範圍、獨特解決方案的時間表及/或里程碑。
套裝諮詢服務	具備預先設定範圍的交付項目之投入參與，其可解決很多常見商務案例。

重要：🔗表示貴用戶可看到列示在其工作訂單上之項目。

3.2 客製化諮詢服務

可提供的客製化服務解決方案如下。客製化諮詢服務的範圍將詳列於 Enterprise Services 工作訂單 (ESWO) 或工作說明 (SOW) 中。

應用程式及基礎架構 – 雲端運算為任何組織達成數位轉型的基礎。

Microsoft 的「現代應用程式」服務可協助加速實現成果價值的時間，降低現代化和整合應用程式的風險，利用雲端的優勢，透過多種管道，在任何裝置上，協助參與客戶的採用。

以「雲端生產力」解決方案，我們協助組織規劃、實作和建構經驗，以改善溝通、協作和深化客戶關係，進而產生商業見解，使組織實現其 Office 365 投資的完整價值。

資料及人工智慧 (AI) – 現代企業的核心金源在於能將資料轉換成為 AI，以帶動競爭優勢。

Microsoft 的商業見解解決方案可協助開發人員及組織轉為以 AI 為重，作法是透過對於規劃願景的全面監督、實作並支援商務和 IT 組織的解決方案，揭示使用產品包含 Azure Database Power BI、Office 和 SQL 等任何資料的深入解析。

商業應用程式 – 輔以屬於相連資料環境之部分的商業應用程式，以賦予 AI 與商業智慧能力，同時也協助關鍵業務職能數位化，包括關係銷售、人才與人員流程、作業及客戶服務。

Microsoft 為 Microsoft Dynamics 365 中的客戶訂約提供頻譜般完備的諮詢服務，遍及銷售、服務及行銷，協助客戶在每一筆交易引入數位智慧，將關係化為收益。Microsoft Dynamics 365 Unified Operations 的諮詢服務可協助客戶將作業最佳化，以全球規模作出即時的資料主導決策，達到加速成長的目的。

新穎工作型態 – 作為工作場所轉型中的一環，Microsoft 能協助讓貴用戶的環境跟上腳步的同時，也使貴用戶企業中的每位專業人員握有提高生產力的工具。

我們的裝置和行動力諮詢服務項目使企業和 IT 領導者能夠開發和實作全企業的行動力和裝置管理的策略，進而促進與員工及與客戶之間更深入、更豐富的聯繫。

資料中心和雲端基礎架構服務也整合了技術、人員和流程，可幫助 IT 人員將其資料中心轉變為策略性商業資產，使其得以根據其特定業務需求進行自訂。安全及身分識別服務，我們也能提供策略和解決方案，協助客戶保護他們的 IT 基礎結構、應用程式和資料，免於內部及外部的威脅。

3.3 套裝諮詢服務

Microsoft 針對許多常見商業案例，以規劃、部署及實作 Microsoft 產品、技術和程序的經驗為基礎，提供諮詢服務。以下的服務以預先定義的工作範圍提供，具有固定期間及相關聯的價格。

3.4 服務說明

3.4.1 規劃服務

✦ **架構服務**：評估貴用戶線上服務之採用目標，提供指導、規劃和補救措施。此評估能協助貴用戶的團隊和環境與線上服務架構的最佳實作之間達到更好的一致性。

數位諮詢服務方案：數位諮詢服務將 Digital Advisors 結合業界，並將商務專業結合 Microsoft 的經驗和創新策略，讓組織達成他們的數位展望。數位顧問與客戶合作，推動改革方案以建立數位商務。

數位諮詢服務可以利用約 200、400、800 和 1,600 小時投入參與套件的形式訂購，搭配兼職或全職顧問。Microsoft 服務提供小組包括由 Microsoft Services Centers of Excellence 提供的資源，透過主題專家提供更充分的服務或提供最佳實作建議，以及針對 Microsoft 技術提供特定協助。

另外，亦提供下列數位諮詢服務投入參與套件：

✦ **數位諮詢數位就緒套件**：由數位顧問針對商務設計和變更程序所主導的投入參與，可隨著客戶不斷發展的商業模式促進數位轉換。

✦ **概念證明**：一項提供證明的投入參與活動，讓客戶能評估所建議之技術解決方案的可行性。該證明可能以運作的原型、文件和設計的形式呈現，但並不經常是生產就緒交付項目的形式。

解決方案規劃：使用結構化投入參與，幫助和引導貴用戶完成公司內部部署、雲端和混合式環境中 Microsoft 技術部署的實作規劃。這些服務亦可能包含評估貴用戶 Microsoft 技術之設計、安全、IT 作業或變更管理，用以協助貴用戶進行實作規劃，使技術解決方案符合貴用戶之預期成果。貴用戶會在服務結束時收到一份報告，內含技術評估及解決方案實作規劃。

✦ **開發人員工具部署規劃服務 (DTDPS)**：設計的宗旨在於幫助組織規劃有效的 Visual Studio 部署。這些投入參與可用於協助開發採用 Visual Studio 的部署規劃和策略。

✦ **適用於公共雲端的 Azure 部署規劃服務 (AZDPS)**：包含培訓、示範和部署規劃的多日投入參與。他們可集中於啟用 Azure 儲存解決方案，將應用程式移轉到 Microsoft Azure 基礎架構服務，實作企業行動力，實作 Microsoft Operations Management Suite，或在 Microsoft Azure 虛擬機器上實作開發和測試情境。

✦ **桌面裝置部署規劃服務 (DDPS)**：部署規劃服務，這些規劃服務將針對部署 Office 365、Office 或 Windows，提供廣泛的規劃工具和預先定義的投入參與活動。

✦ **Dynamics 部署規劃服務 (DYDPS)**：規劃服務，用於透過 Microsoft Dynamics AX 實作或升級至 Microsoft Dynamics CRM（客戶關係管理）、Dynamics CRM Online 或實作 ERP（企業資源規劃）解決方案。

✦ **商務用 Skype 和 Exchange 部署規劃服務 (S&EDPS)**：設計的宗旨在於幫助組織規劃商務用 Skype 或 Exchange 部署，這些服務係為 Microsoft 商務用 Skype 或 Microsoft Exchange 的架構和操作方面提供部署規劃。

✦ **私有雲端、管理及虛擬化部署規劃服務 (PVDPS)**：設計的宗旨在於協助規劃 Systems Center、Windows Server 及 Hyper-V 的高效部署。這些投入參與係為升級、移轉、加速管理和虛擬化部署提供廣泛的規劃服務，以及實作整合的裝置管理。

✦ **SQL Server 部署規劃服務 (SSDPS)**：服務可在多日投入參與中提供，這些投入參與將集中在升級至 SQL Server、部署 SQL Server Business Intelligence 及移轉至 SQL Server 等活動。

✦ **SharePoint 部署規劃服務 (SDPS)**：著重於 SharePoint 的交付和 SharePoint Online 部署規劃投入參與，這些服務得包括 Office 365 FastTrack 規劃、專案與產品組合管理 (PPM) 解決方案規劃及 SharePoint 部署規劃。

✦ **使用者體驗**：為您當前商業應用程式提供使用者體驗的服務，帶來分鏡腳本、動態圖形、民族志研究、個人和情景分析、使用者體驗策略和設計、視覺化設計、使用者介面開發、可用性測試和協助工具考量的專業知識。

3.4.2 實作服務

✦ **專案治理**：一個提供 貴用戶專案、計劃或投入參與之管理及監督的服務，以確保成功交付。

✦ **解決方案架構**：以 Microsoft 技術之參考架構為基礎，為貴用戶提供基礎架構及設計的服務。

✦ **解決方案交付**：一個以 Microsoft 技術和其顧客環境整合為基礎，以提供技術實作之服務，範圍包含解決方案的開發、配置、移轉、升級和部署。

3.4.3 最佳化服務

✦ **採用服務**：採用服務會提供一套服務，協助貴用戶評估貴組織對所訂購之 Microsoft 技術項目進行修改、監控及最佳化變更的能力。這包括諮詢您在人員變革方面的採用策略的製定和執行。客戶可以存取包含專業技術、知識和相關 Microsoft 推薦實踐的資源，以支援其採用計劃。

✦ **IT 服務管理**：本套服務設計的宗旨在幫助貴用戶利用現代化的服務管理方法，升級貴用戶的傳統 IT 環境，從而實現創新、靈活性、品質和營運成本改進。現代 IT 服務管理服務得透過遠端或現場諮詢會議或研討會提供，以幫助貴用戶確保監控、事件管理或服務台流程之最佳化，以便在將應用程式或服務移動到雲端時，管理雲端型服務的動態事項。

✦ **安全性服務**：Microsoft 安全性解決方案組合包括四大領域：雲端安全性及身分識別、行動力、增強型資訊保護及安全基礎結構。安全性服務可協助客戶了解針對內部及外部威脅，如何保護及革新他們的 IT 基礎結構、應用程式和資料。

3.5 免責聲明及限制

本公司係基於下列免責聲明及限制而提供服務：

- 數位諮詢服務僅針對貴用戶 Microsoft 技術之部署及使用，提供相關的建議及指引。
- 產品的使用權並未包含在諮詢服務中，必須另外訂購。
- 數位諮詢服務並不包括產品部署、問題解決或協助修正支援；亦不包括檢閱非 Microsoft 的原始程式碼，或是超出上述服務以外的技術或架構諮詢。

- 針對任何非 Microsoft 的原始程式碼，本公司的服務僅限於分析二進位資料，例如處理序傾印 (Process Dump) 或網路監控追蹤。
- 如雙方同意進行 Microsoft 架構師或服務提供小組成員到現場造訪且未預先支付費用，貴用戶將支付合理差旅及生活費用。
- 任何已購買的 GitHub 諮詢服務均由 Microsoft 獨資擁有之子公司 GitHub, Inc. 提供。無論貴用戶的工單中是否有任何相反之規定，貴用戶採購 GitHub 諮詢服務時，適用 GitHub 隱私權聲明 (位於 https://aka.ms/github_privacy) 和 GitHub 資料保護增補合約及安全性附錄 (位於 https://aka.ms/github_dpa)。

3.6 貴用戶之責任

諮詢服務約定能否成功，以及本公司是否能確實履行義務，係取決於貴用戶整個過程期間的參與，包括但不限於：

- 貴用戶之代表、IT 人員和資源的可用性，包括硬體、軟體、網際網路連線，以及辦公室的空間大小。
- 貴用戶因應服務提供小組之要求，即時提供正確而完整的資訊。
- 對於 貴用戶之組織相關資訊的存取權。
- 貴用戶必須即時而有效地完成指派的職責。
- 貴用戶的管理部門及時進行決策與核准。
- 貴用戶的員工或承攬人所發生之一切差旅及支出費用。

4 支援服務

Microsoft Premier Support Services（支援服務）是一套全面的企業支援服務，可幫助降低成本，提高生產力並使用技術在 IT 生命週期的任何階段實現新的商業機會。支援服務包括：

- 主動式服務有助於維護和改善 IT 基礎架構和運作的良好狀況。
- 促進規劃和實作之服務提供管理
- 優先處理的全天候問題解決服務，提供快速回應以將停機時間減至最低

4.1 如何訂購

可根據現有支援合約使用 Enterprise Services 工作訂單，以套件或個別服務方式提供支援服務，如下所述：

服務	定義
全企業 (Enterprise wide) 套件	此服務組合針對貴用戶組織內所採用的各項商業、支援的 Microsoft 產品及/或線上服務提供支援。提供可設定以及固定的套件選項。
增強型解決方案套件	涵蓋特定 Microsoft 產品或客戶 IT 系統之支援服務套件。隨附於可設定套件而提供。

4.2 套件說明

4.2.1 全企業 (Enterprise wide) 套件

全企業套件選項包括：可設定套件（配合貴用戶需求而設計）或固定套件（預先定義的服務）。

可設定套件

為配合貴用戶之需求，從以下所列項目自訂而成之支援套件。

項目	可提供的服務
主動式服務	在第 4.3.1 節「主動式服務」中所述之服務可供納入貴用戶之支援套件
服務提供管理	包含在所有套件中。 交付模式及服務等級，依第 4.3.2 節「服務提供管理」中所述，得加以自訂
非主動式服務	第 4.3.3 節「非主動式服務」中所述之各項服務均可供選擇納入貴用戶之支援套件
增強型服務	第 4.4 節「增強型服務」中所述之其他服務亦可納入貴用戶之支援套件

固定套件

入門級，一年期間內提供設定的支援服務套件

項目	包含之服務
主動式服務	一份「風險與健康狀態評量程式視同服務」
服務提供管理	包含有一項核心等級服務，透過第 4.3.2 節「服務提供管理」所述之共用模式提供
非主動式服務	最多 20 個「問題解決支援」時數

4.2.2 增強型解決方案

增強型解決方案套件涵蓋特定的 Microsoft 產品或客戶 IT 系統，可提供之服務如下所列。

項目	說明
關鍵業務支援	為貴用戶之關鍵業務解決方案內所包含且經定義之 Microsoft 產品組，提供較高的支援等級，詳述於第 4.5.1 節「關鍵業務支援」
迅速回應	為貴用戶之雲端服務提供更快的反應支援，詳述於第 4.5.2 節「迅速回應」
Azure 事件管理	在客戶的重大 Azure 事件期間提供增強型主動式和非主動式支援

4.3 服務說明

本節係說明構成貴用戶主要服務套件組合的各項服務項目。

4.3.1 主動式服務

主動式服務有助於防止 Microsoft 環境中出現問題。為了確保適用工作訂單的資源可用性和交付性，應及時安排主動性服務。其後的可用主動式服務如下所示，或詳見貴用戶的工作訂單。

規劃服務

概念證明：一項提供證明的投入參與活動，讓客戶能評估所建議之技術解決方案的可行性。該證明可能以運作的原型、文件和設計的形式呈現，但並不經常是生產就緒交付項目的形式。

實作服務

上線服務：由 Microsoft 資源直接投入參與，提供部署、移轉、升級或功能開發協助。此可能包括利用證明概念之規劃及驗證，或使用 Microsoft 產品之生產工作負載之協助。

維護服務

評估方案：針對 Microsoft 所建議之做法，評估貴用戶 Microsoft 技術的設計、技術實作、作業或變更管理。評估結束時，Microsoft 資源將直接與貴用戶合作以補救可能的問題，並提供一份內含對貴用戶環境之技術評估的報告，其中可能包含補救計畫。

健康狀態檢查：本公司所建議之做法，對貴用戶 Microsoft 技術實作之實作評估檢閱。Microsoft 資源將會與貴用戶共同投入參與規劃健康狀態檢查、執行檢閱、分析資料，並於完成時提供報告。

離線評估：使用經由遠端蒐集或由 Microsoft 資源在 貴用戶所在位置所蒐集之資料，對 貴用戶之 Microsoft 技術實作進行自動評估。蒐集之資料係由 Microsoft 使用內部部署工具進行分析，且本公司會將我們的發現及補救建議做成報告提供給貴用戶。

主動式監控：針對調整貴用戶之伺服器事件管理程序，提供技術作業監控工具及建議。這項服務可協助貴用戶建立事件矩陣、進行主要事件檢閱，並為負責之工程小組建立設計。

主動式作業方案 (POP)：與貴用戶之員工對貴用戶之規劃、設計、實作或營運流程，針對 Microsoft 建議的做法進行檢閱。此檢閱可在現場或於遠端，透過 Microsoft 資源完成。

風險與健康狀態評量程式視同服務 (RAP as a Service)：使用遠端蒐集之資料，對貴用戶之 Microsoft 技術實作進行自動評估。蒐集之資料係由 Microsoft 進行分析，以便建立內含補救建議之調查報告。

風險與健康狀態評量程式視同服務加強版 (RAP as a Service Plus)：風險及健康評估方案視同一個服務提供，並將於貴用戶之據點（至多兩天）附隨自訂的系統最佳化訓練課程，內容重點在於補救規劃及知識移轉。

最佳化服務

採用服務：採用服務會提供一套服務，協助貴用戶評估貴組織對所訂購之 Microsoft 技術項目進行修改、監控及最佳化變更的能力。這包括支援制定和執行關於人員變革方面的採用策略。客戶可以存取包含專業技術、知識和相關 Microsoft 推薦實踐的資源，以支援其採用計劃。

開發焦點服務：可提供服務協助貴用戶之員工建立、部署及支援以 Microsoft 技術所建立之應用程式。

IT 服務管理：本套服務設計的宗旨在幫助貴用戶利用現代化的服務管理方法，升級貴用戶的傳統 IT 環境，從而實現創新、靈活性、品質和營運成本改進。現代 IT 服務管理服務得透過遠端或現場諮詢會議或研討會提供，以幫助貴用戶確保監控、事件管理或服務台流程之最佳化，以便在將應用程式或服務移動到雲端時，管理雲端型服務的動態事項。IT Services Management 服務可以是支援服務定製計劃的一個組成部分，可以額外付費，可以在附錄中定義並在您的工作訂單中引用。

實驗室服務：若貴用戶所在地區有提供的話，Microsoft 可以提供貴用戶一實驗室設施的存取權，針對貴用戶與 Microsoft 產品相關之產品開發產品的評估標準、測試、原型設計製作及移轉等活動進行相關的協助。

補救服務：直接由 Microsoft 資源投入參與，以解決在評估服務期間找出的問題。每項投入參與的期間以天數為單位，並訂明於 貴用戶之工作訂單上。本項服務是與 貴用戶的工程人員共同提供。

安全性服務：Microsoft 安全性解決方案組合包括四大領域：雲端安全性及身分識別、行動力、增強型資訊保護及安全基礎結構。安全性服務可協助客戶了解針對內部及外部威脅，如何保護及革新他們的 IT 基礎結構、應用程式和資料。安全性服務可以是支援服務定製計劃的一個組成部分，可以額外付費，可以在增補合約中定義並在您的工作訂單中引用。

教育服務

直接對談：短期互動服務，通常為一天的課程，內容涵蓋產品及支援主題，並由 Microsoft 資源親自或線上以講座及示範形式授課。

依需求指定的教育訓練：本訂閱服務會授與 Microsoft 所開發之訓練課程庫的線上訓練資料集之存取權。訂閱以每個基座為單位進行販售。

網路廣播：Microsoft 主持的教育課程，具備廣泛支援與 Microsoft 技術主題的廣大選擇範圍，透過遠端線上方式提供。網路廣播可以依貴用戶工作訂單上所指定之內容，以每個參加者為單位訂購，或為貴用戶組織專門提供。

訓練課程：進階等級技術訓練課程，有針對支援以及各項 Microsoft 技術主題的廣泛選擇，由 Microsoft 資源親自或線上授課。訓練課程可以依貴用戶之工作訂單上所指定內容，以每個參加者為單位訂購，或為貴用戶組織專門提供。但未經 Microsoft 之明示書面許可，不得錄音訓練課程。

自訂主動式服務：依貴用戶之指示，由本公司之人員投入參與，親自或線上提供服務，本文件中不會另行描述此等服務。此等投入參與的訂購係以天為單位計算及計價。自訂主動式服務之重點領域有：

- 維護服務
- 最佳化服務
- 教育服務

技術諮詢：在可提供之地區，主動式服務可能以技術諮詢時數的數量出售。這些時數可能依貴用戶之 Microsoft 服務代表所提供之目前費率，轉換成以上所述之一個或多個主動式服務。在主動式服務排程之後，本公司將從貴用戶之餘額中扣除技術諮詢時數之適當數目，向上調整為最接近的時數，以涵蓋服務之每日費率值或固定費用。如果貴用戶訂購某一種技術諮詢服務，且想要轉換成其他服務，貴用戶得將已經訂購之時數轉換適用到其他可供使用，且經貴用戶之服務提供經理同意之替代服務。

主動式加速器：由一組既定範圍的活動組成之 Microsoft 資源導向服務，能根據消除部署風險、增加可用性，或最佳化解決方案效能之目標，幫助貴用戶達到技術或業務成果。該 Microsoft 資源會採用程式設計手法，判定業務開發所需的活動集，包括但不限於適配差距分析、上線、最佳化、知識移轉、設計驗證和實施計劃

4.3.2 服務提供管理

服務提供管理

所有頂級支援套件均由服務提供經理負責協調及啟動。若為開發人員之頂級支援 及以開發人員為焦點的套件，貴用戶之服務提供管理由應用程式開發管理資源提供，其擁有豐富的開發產業專業知識並了解開發人員技術。並可能根據提供模式、服務等級及所在地點進行微調。除非貴用戶之工作訂單上特別註明，否則提供模式將為指定，而服務等級為核心。

提供模式

項目	定義
共用	由位於遠端之個人群組所執行
指定	以兼職型式，在現場或遠端由同時服務其他 Microsoft Premier 支援客戶之指名個人提供

專用 在現場或遠端由僅針對單一 Microsoft Premier 支援客戶之指名個人提供

服務等級

項目	定義
核心	包括一般協調，加上服務簡介、服務提供規劃、服務檢閱、重大安全性支援建議、事件管理、危機管理、資訊服務及服務訂閱管理
標準	包括所有核心服務，加上最初評估方式及補救規劃
延伸	包括所有標準服務，加上 Microsoft 產品/線上服務生命週期覺察、事件趨勢分析及建議和程序指導

範圍詳細資料

下列服務也可以提供給訂購核心等級之服務提供管理的客戶：

服務簡介：Premier 支援服務之概觀，包括如何選取及規劃主動式服務的說明，及如何記錄輔助的非主動式支援申請及運用可用工具之示範。

服務傳遞計劃：頂級支援服務包括一個自訂服務方案，能與貴用戶的團隊就自身業務和 IT 優先事項 (包括貴用戶的雲端旅程) 進行共同作業，進而確定利用服務的方式及時機。

服務檢閱：本公司會持續檢視過去提供的服務、向貴用戶報告已提供及改善的服務、檢視貴用戶之回饋意見，以及討論必要之因應措施或調整方案。這些檢視可能包含標準的狀態報告，以及虛擬或現場進度檢討會議（若已授權現場差旅）。

重大安全性支援建議：重大的 Microsoft 安全佈告欄通知。如果貴用戶已有指定或專用的服務提供經理，則他們將協助貴用戶評估此項資訊對貴用戶之 IT 基礎結構的衝擊。

事件管理：我們的服務提供團隊監督支援事件，以及時解決問題並提供高品質的支援服務。其中可能包括開發事件回應規劃、識別事件期間狀態更新的主要連絡人，以及在事件發生後促使根本原因分析順利完成。若貴用戶已訂閱線上服務，其中可能包括事件發生原因及服務等級協定 (SLA) 之摘要。

危機管理：在您遇到影響關鍵業務的情況下，您的服務交付團隊會全天候做問題歸屬和溝通。

資訊服務：提供貴用戶環境可用之 Microsoft 產品與服務相關電子報、網站及資源。可能包括 Microsoft 技術、疑難排解工具及知識庫文件參考文獻之相關支援及操作資訊。

服務訂閱管理：若已訂閱線上服務，Microsoft 可能協助提報與貴用戶線上服務訂閱相關之問題，並回答帳單、帳戶提供、SLA 折讓方面的問題。

訂購標準服務等級之客戶將獲得核心等級服務，並加上以下服務：

最初評估方式：在貴用戶之 IT 作業環境中識別服務需求的發現評估方式，其可協助建立一個可操作的計劃使貴用戶之 IT 作業達到想要的狀態。若已訂閱線上服務，貴用戶之服務提供經理可安排分析將使用者連線至線上服務所需的內部部署基礎結構。此外，服務提供經理將與貴用戶的人員合作，將可能會影響貴用戶之連線的各項風險記錄下來，再建議可能的減緩措施。

補救計劃：藉由主動式評估的結果促使的改善行動之集合。這些結果將連同貴用戶的服務方案內之相關補救記錄為改善建議。透過排程的服務檢視進行追蹤調查。

現場服務提供管理：可提供貴用戶之服務提供經理的現場造訪，而且每次造訪可能需要額外收費。本服務受 Microsoft 之資源可用性而定。

訂購延伸服務等級之客戶將獲得核心及標準等級所列服務，並加上以下服務：

事件趨勢分析及建議：一份或多份貴用戶之事件歷程記錄檢視，重點在於本公司所記錄與任何受支援之 Microsoft 技術相關的高營業影響程度事件之人員、程序及技術面向。檢視將就作業改善活動提出建議，除了人員整備或技術變更，重點在於協助貴用戶降低 IT 作業成本。

程序指導：將提供建議程序之基本資訊。

4.3.3 非主動式服務

非主動式服務可幫助您解決 Microsoft 環境中的問題，並且通常按需使用，可包含以下服務的任意組合：

問題解決支援 (PRS)：Microsoft 產品使用中遇到特定癥狀之問題時給予協助，包括就特定問題、錯誤訊息，或應適用於 Microsoft 產品但不起作用的功能提供疑難排解。事件嚴重性定義，Microsoft 估計的初始響應時間和提交要求詳見「[表格：事件回應](#)」中。

除非我們確定問題是由主流支援產品中的錯誤引起的，否則 PRS 按小時收費，小時從工作訂單中確定的預付費時間中扣除。如果貴用戶在本公司解決特定問題時用盡所有預付的時數，則在本公司回應額外的事件之前，本公司將向貴用戶收取欠款且貴用戶必須訂購額外的 PRS 時數。本公司會依貴用戶之要求，與第三方技術供應商共同作業，協助解決複雜的多重廠商產品互通性問題，不過，第三方對支援其產品應負起全部的責任。

如為公營事業部門頂級支援合約，視需要提供 PRS 線上服務。公營事業部門頂級支援合約將不會對這些技術開放之事件扣除已訂購之 PRS 時數。

並未涵蓋於適用的線上服務支援入口網站之服務及產品的支援要求，會由 Microsoft 服務線上入口網站內部來管理。

服務提供管理將以相同的方式用於所有問題的解決請求

事件嚴重性將決定 Microsoft 內部之回應等級、最初估計回應時間，以及貴用戶之責任。貴用戶應諮詢本公司，負責列出對貴用戶組織之商務影響，並由 Microsoft 指定適當的嚴重等級。若商務影響的嚴重性需要，貴用戶可以在事件期間請求變更嚴重等級。

表格：事件回應

嚴重性及情況	本公司的預期回應	貴用戶的預期回應
<p>嚴重性 1</p> <p>災難性之營業影響程度：</p> <ul style="list-style-type: none"> 核心營業程序完全損失，且工作無法適當繼續 必須立即注意 	<ul style="list-style-type: none"> 第一次電話回應於一小時或更短時間內發出 本公司人力盡速抵達貴用戶場所 指定重大情況資源¹ 每週七天每天二十四小時持續進行解決² 於 Microsoft 內部快速提報予產品小組 通知本公司之資深行政主管 	<ul style="list-style-type: none"> 通知貴用戶之資深行政主管 分派適當之資源接受每週七天每天二十四小時之持續解決行動² 從變更控制機關快速存取及回應 僅透過電話提出³
<p>嚴重性 A</p> <p>重大之營業影響程度：</p> <ul style="list-style-type: none"> 重大損失或服務降級 需要於一小時內處理 	<ul style="list-style-type: none"> 第一次電話回應於一小時或更短時間內發出 本公司人員視需要抵達貴用戶場所 指定重大情況資源¹ 每週七天每天二十四小時持續進行解決² 通知本公司之資深經理 	<ul style="list-style-type: none"> 分派適當之資源接受每週七天每天二十四小時之持續解決行動² 從變更控制機關快速存取及回應 管理階層通知 僅透過電話提出³
<p>嚴重性 B</p> <p>中等之營業影響程度：</p> <ul style="list-style-type: none"> 中等程度的損失或服務降級，但工作在受損情況下可以適當地繼續 需要於兩個營業小時內處理⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> 第一次電話回應於兩小時或更短時間內發出 僅於營業時間進行解決^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> 分派適當之資源以配合 Microsoft 之解決行動 於四個營業小時內從變更控制管理者存取及回應 透過電話或網頁提出
<p>嚴重性 C</p> <p>最低之營業影響程度：</p> <ul style="list-style-type: none"> 大體上可運作，對服務具有輕微影響或不會形成障礙 需要於四個營業小時內處理⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> 第一次電話回應於四小時或更短時間內發出 僅於營業時間進行解決⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> 就案例負責人提供正確的連絡資訊 在 24 小時內回應 透過電話或網頁提出

- ¹ 重大情況資源係指獲派透過案例投入參與、提報、安排資源及協調等方式，協助迅速解決問題之個人。
- ² 如果貴用戶無法提供適當的資源或回應，讓本公司得以繼續進行問題解決行動，本公司可能需要降級嚴重等級。
- ³ 貴用戶得透過相關線上服務支援入口網站提交線上服務支援要求。
- ⁴ 並非所有地區均針對嚴重性 B 問題提供全天候解決行動。請諮詢您的服務提供經理瞭解詳情。
- ⁵ 營業時間一般定義為當地標準時間 9:00 至 17:30，例假日及週末除外。營業時間在貴用戶所在國家/地區可能稍有不同。

現場支援：現場非主動式支援會在貴用戶之據點提供協助。此服務需視 Microsoft 之資源可用性而定，可能需要依現場造訪額外收費。

開發人員支援諮詢：協助建立及開發可在 Microsoft 平台上整合 Microsoft 技術之應用程式、專注於 Microsoft 開發工具及技術，並依貴用戶之工作訂單上所列之時數出售。

諮詢服務：針對短期（標準為六小時或更少）及未規劃的問題，為 IT 專業人員及開發人員提供電話架構之支援。諮詢服務可能包括建議、指引、根本原因分析及知識移轉等，旨在協助貴用戶實作 Microsoft 技術時，能避免發生常見支援問題並減少系統故障的可能性。諮詢服務係以貴用戶之工作訂單上所列之時數出售。

4.4 增強型服務

本節中所描述之項目得以貴用戶之頂級支援套件的增補、擴充及修改的型式提供，需額外收費。其他增強型服務可費用另計提供，於貴用戶工作訂單所參照的附錄中訂定。

4.4.1 指定的支援工程

指定的支援工程 (DSE)：DSE 服務可作為預先定義的提供項目之下訂購，亦可依自訂時段訂購，以用來提供既定範圍的主動式服務。

以時數訂購時，DSE 服務時數會隨利用與提供而從貴用戶的總訂購時數扣除。

預先定義的 DSE 提供項目會依貴用戶的環境量身訂製，以利達成理想的成果。這些提供項目焦點所在領域例如 Microsoft 365、Office 365、Azure IaaS、Azure PaaS、網路安全性、現代身分識別、IT 服務管理、資料分析、人工智慧及 Dynamics 365，並內建有必備的預先定義主動式服務。

DSE 服務之重點領域：

- 協助維護符合貴用戶目前及未來業務需求，以及貴用戶資訊技術環境的組態，以達最佳效能之深入知識
- 主動記錄使用支援服務 相關交付物（如支援性評估、健康檢查、研討會和風險評估程序）的建議
- 協助讓貴用戶的部署及作業活動與貴用戶所規劃及目前的 Microsoft 技術實作一致。
- 加強貴用戶 IT 人員之技術及操作技能
- 開發及實作策略，協助預防未來事件發生並增加貴用戶所涵蓋之 Microsoft 技術之系統可用性
- 協助判斷經常性事件之根本原因，並針對預防未來中斷指定之 Microsoft 技術提供建議。

不計 DSE 的訂購方式，資源會根據雙方當事人在初始會議期間之協議進行分派、設定優先順序及指派，並視同貴用戶之服務提供規劃的一部分加以記載。

服務專屬先決條件及限制

- DSE 服務是在一般營業時間（當地標準時間 09:00 至 17:30，例假日及週末除外）。

- DSE 服務可支援貴用戶所選並列入工作訂單的特定 Microsoft 產品及技術。
- DSE 服務係按照工作訂單中指定之支援據點，進行單一支援地點交付。

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate：修改依非主動式服務可提供之服務，以便視需要情況提供問題解決支援。

服務專屬先決條件及限制：

- Premier Ultimate 僅限於貴用戶之工作訂單中指定之連絡人數目。
- 若要保持參加 Premier Ultimate，貴用戶同意會在建立評估摘要後 30 天內，盡商業範圍內合理之努力補救從貴用戶或 Microsoft 之初始評估辨識出的任何問題。
- 若無法補救問題或於 60 天內事先書面通知，任一方當事人得於 30 天前事先書面通知終止 Premier Ultimate 服務合約。
- 除非終止係導因於無法補救之情況，否則在期間屆滿之前終止的 Premier Ultimate 客戶會收到未使用服務之退款（按比例）。
- 並非所有支援據點皆提供 Premier Ultimate

4.4.3 第三層支援

第三層支援：直接存取已定義之產品區域中的 Microsoft 最有經驗之專家，他們會針對貴用戶之工作訂單中所指定之 Microsoft 技術回應貴用戶之問題解決申請。

服務專屬先決條件及限制：

- 雖然第三層支援小組保留申請之主要責任，但是提交給第三層支援小組之問題解決申請可能會向標準產品支援專業人員要求解決之資源。
- 貴用戶得將第三層支援時數適用至標準問題解決支援服務，不過，標準問題解決支援時數不能反向適用至第三層支援申請。
- 第三層支援小組營業時間及第三層服務的市場可用性可能依國家而有所不同。請諮詢您的服務提供經理瞭解詳情。
- 本服務需要註冊費用、增補貴用戶之問題解決支援時數，而且並非所有支援據點都提供。
- 如果搭配 Pooled PRS Hours 使用第三層支援，貴用戶之第三層費用將依完整的 Pooled PRS Hours 數量計算。

4.5 增強型解決方案

增強型解決方案套件會針對特定 Microsoft 產品或客戶 IT 系統提供額外的支援資源。增強型解決方案可用於額外收費，並在您的工作訂單中引用的展覽中定義。

4.5.1 關鍵業務支援

關鍵業務支援：依貴用戶之工作訂單上所指定，為構成貴用戶之緊急任務解決方案且經定義的 Microsoft 產品提供較高的支援等級。關鍵業務支援會提供支援服務的自訂方案、可以額外費用的方式取得，並於貴用戶工作訂單中所參照的附錄中加以定義。

4.5.2 迅速回應

迅速回應：迅速回應可為貴用戶的雲端服務提供加快的非主動式支援，能將支援事件送至技術專家處，並視需要開關向雲端服務作業小組提報的路徑。

若要為貴用戶 Microsoft Azure 元件獲得迅速回應服務，貴用戶必須透過適用的雲端服務入口網站提交事件通報。貴用戶的問題解決支援要求會直接路由至迅速回應支援佇列，由具備雲端服務專業能力的指定工程師團隊處理。事件可能需標準產品支援專業人員提供解決資源，但迅速回應團隊仍負擔全年無休，24 小時全天候的事件主要責任。

對於貴用戶的 Azure 元件，問題解決支援的回應時間列於下表，取代一切預計的基本套件支援回應時間。迅速回應不涵蓋 Azure 通訊服務、Azure DevOps、Azure 媒體服務、Azure Stack、Azure StorSimple、GitHub AE、計費訂用帳戶管理、通用列印、M365 測試基地或 Microsoft Mesh。

嚴重性及情況	本公司的預期回應	貴用戶的預期回應
<p>嚴重性 1</p> <p>線上提交至唯一迅速回應佇列：</p> <ul style="list-style-type: none"> 生產環境中： 災難性之營業影響程度： 核心 (關鍵性) 營業程序完全損失，且工作無法適度繼續 必須立即注意 	<ul style="list-style-type: none"> 第一次電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出 全年無休持續處理¹ 聯繫 Microsoft 具經驗的專家² 於 Microsoft 內部迅速提報至雲端服務作業小組 	<ul style="list-style-type: none"> 分派適當之資源接受全天候之持續解決行動¹ 從變更控制機關快速存取及回應
<p>嚴重性 A</p> <p>線上提交至唯一迅速回應佇列：</p> <ul style="list-style-type: none"> 生產環境中 重大之營業影響程度： 重大損失或服務降級 必須於 1 小時內注意 	<ul style="list-style-type: none"> 第一次電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出 全年無休持續處理¹ 聯繫 Microsoft 具經驗的專家² 於 Microsoft 內部迅速提報至雲端服務作業小組 	<ul style="list-style-type: none"> 分派適當之資源接受全天候之持續解決行動¹ 從變更控制機關快速存取及回應

¹ 如果貴用戶無法提供適當的資源或回應，讓本公司得以達到以上列出的回應時間，本公司可能需要降級嚴重等級。

² 迅速回應問題解決支援服務僅備有英文形式。2 迅速回應問題解決支援服務僅備有英文形式。

4.5.3 Azure 事件管理

Microsoft Azure 事件管理 (以下稱「AEM」)：在重要客戶事件 (以下稱「事件」) 期間提供增強型主動式和非主動式支援。關鍵事件之定義即：對客戶產生高業務影響和/或高峰需求的時期，且需要最高水準的服務可用性和效能。務必至少在事件前 8 週與貴用戶的客戶成功客戶經理確認事件，並可接收至多 5 天的連續非主動式涵蓋範圍。

AEM 支援利用核心 Microsoft Azure 服務的事件。AEM 根據我們的 Azure Well-Architecture Framework 評估 Azure 解決方案，以利呼叫任何可能影響整體事件成功的風險。

作為事件前活動的一部分，AEM 團隊將：

- 評定並熟悉貴用戶的解決方案
- 識別影響正常上線時間和穩定性的可能問題和風險
- 在 Azure 平台執行產能和復原審查

AEM 支援小組會提供建議的行動列表，以減緩可能影響解決方案可用性或效能的任風險。

在活動期間，AEM 團隊將了解事件詳細資訊，並準備解決影響解決方案的問題。

嚴重性及情況	本公司的預期回應	貴用戶的預期回應
<p>嚴重性 1</p> <p>災難性之營業影響程度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 核心營業程序完全損失，且工作無法適當繼續 • 必須立即注意 	<ul style="list-style-type: none"> • 第一次電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出，並在 Microsoft 內部快速提報予任何 Microsoft Azure 服務的雲端操作團隊² • 30 分鐘或更短時間後指定重大情況管理員 • 全年無休持續處理¹ • 聯絡 Microsoft 具經驗的專家，並於 Microsoft 內部快速提報予產品小組 • 聘請了解貴用戶解決方案設定的支援工程師。在適用的情況下，這些工程師可以協助和簡化事件管理流程 • 視需要通知本公司之資深行政主管 	<ul style="list-style-type: none"> • 如為 Azure 服務，應透過 Microsoft Azure 入口網站在線上提出事件服務要求，並在案件說明中包括 AEM • 依照我們的要求通知貴用戶的資深行政主管 • 分派適當之資源接受全天候之持續解決行動¹ • 迅速接洽與回應
<p>嚴重性 A</p> <p>重大之營業影響程度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 重大損失或服務降級 • 必須於 1 小時內注意 	<ul style="list-style-type: none"> • 第一次電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出，並在 Microsoft 內部快速提報予任何 Microsoft Azure 服務的雲端操作團隊² • 30 分鐘或更短時間後指定重大情況管理員 • 全年無休持續處理¹ • 聯絡 Microsoft 具經驗的專家，並於 	<ul style="list-style-type: none"> • 如為 Azure 服務，應透過 Microsoft Azure 入口網站在線上提出事件服務要求，並在案件說明中包括 AEM • 依照我們的要求通知貴用戶的資深行政主管 • 分派適當之資源接受全天候之持續解決行動¹ • 迅速接洽與回應

Microsoft 內部快速提報予產品小組

- 聘請了解貴用戶解決方案設定的支援工程師。在適用的情況下，這些工程師可以協助和簡化事件管理流程
- 視需要通知本公司之資深行政主管

¹ 如果貴用戶無法提供適當的資源或回應，幫助本公司得以繼續進行問題解決行動，本公司可能需要自全年無休降級。

² AEM 問題解決支援服務僅備有英文形式

AEM 將提供任何在非主動式支援視窗期間開啟之案件的事件後摘要，並確保這些案件已解決。

4.6 合作夥伴支援解決方案

合作夥伴的頂級支援方案：合作夥伴頂級支援向貴用戶提供支援服務作內部用途，或提供給貴用戶終端客戶。

如為反應式服務，合作夥伴頂級支援使貴用戶能夠對 Microsoft 產品和服務建立內部支援服務專長，並允許貴用戶聘用 Microsoft 支援服務工程師，協助貴用戶處理無法自行解決的 Microsoft 產品和服務支援事件。

合作夥伴的頂級支援不允許貴用戶在貴用戶的終端客戶和 Microsoft 之間建立直接支援服務關係。

根據合作夥伴的要求向最終客戶提供服務僅適用於已執行 *Microsoft 頂級支援附錄－合作夥伴轉包合約* 的 Microsoft 合作夥伴，並要求合作夥伴與終端客戶簽署直接支援合約，並且始終參與其中。

除了之前列出的頂級服務之外，還提供以下合作夥伴頂級支援服務，並根據貴用戶的需求定制：

服務提供管理：

- **雲端最佳化報告：**根據要求並使用貴用戶所提供的 Microsoft 合作夥伴計畫識別碼，可提供有關貴用戶使用線上服務的常規報告。此報告旨在協助貴用戶使用推薦的做法加快雲端採用，並確認貴用戶之終端客戶基礎內的增長機會。

服務專屬先決條件及限制：

- Premier 服務會直接提供給合作夥伴供其內部使用，除非合作夥伴使用 *Microsoft Premier Support Exhibit－合作夥伴轉包合約*。
- 使用 *Microsoft 頂級支援附錄－合作夥伴轉包合約* 的合作夥伴，可要求 Microsoft 代表合作夥伴為根據 *Microsoft 頂級支援附錄－合作夥伴轉包合約* 定義的條款及條件向合作夥伴簽訂服務合約的終端客戶提供合作夥伴服務。
- 合作夥伴必須使用 *Microsoft 頂級支援附錄－合作夥伴轉包合約*，才能為合作夥伴具有系統管理權限的終端客戶環境提交問題解決支援 (PRS) 事件。
- 如為合作夥伴的頂級支援方案中可包含的增強服務和增強解決方案，僅可向單一終端客戶提供各項已購買的服務 (如 *Microsoft 頂級支援附錄－合作夥伴轉包合約* 所定義)，且並須在貴用戶工

單中提及該終端客戶名稱。提供給其他終端客戶的增強服務得經由工單增修條款購買，並於加入新增強服務的工單中適當提及終端客戶名稱。合作夥伴可透過增修條款變更已購買的增強服務指定終端客戶。若未在工單中提及終端客戶名稱，該增強服務或增強解決方案僅可提供給貴用戶。

我們得允許貴用戶位於非指定支援據點的的員工或終端客戶 (若為執行 *Microsoft 頂級支援附錄 - 合作夥伴轉包合約* 之合作夥伴) 參與已經在貴用戶工作訂單中，針對特定支援據點啟動和分配之主動式及問題解決支援傳遞。但是否允許參與須視可用性而定。

如果貴用戶已與第三方支援服務供應商簽約，以代表貴用戶向終端客戶提供支援服務，則該第三方支援服務供應商即為貴用戶之代理人，並在服務使用方面須遵守所有相同的條款及條件，如本 DOS、貴用戶的工單，以及 *Microsoft 頂級支援附錄 - 合作夥伴轉包合約* 中所定義。合作夥伴與第三方支援服務供應商的書面合約中，務必包含本條款及條件。Microsoft 保有本條款及條件履約驗證的權利，如 *Microsoft 頂級支援附錄 - 合作夥伴轉包合約* 中所定義。

除了貴用戶 (合作夥伴)，其他合作對象不得聲明其可依據貴用戶合作夥伴頂級支援合約，向終端客戶銷售或直接提供頂級支援服務。

4.7 全球支援解決方案

全球支援解決方案：若為 Premier Global，貴用戶得於一個或多個支援據點獲得 Premier 支援。Premier Global 連同可設定套件提供，如以下所述。

- **主機：**此為貴用戶與 Microsoft 簽訂 Premier Global 服務合約的支援據點。除另有註明外，此即為貴用戶之指定或專用服務提供經理的支援據點。
- **下游：**此為主機支援據點之外 Enterprise Services 工作訂單中指定要接收服務的支援據點。

主動式服務、非主動式服務、服務提供管理及增強型服務按本服務說明之描述提供，並加入下列修改。

- **主動式服務：**貴用戶得將主動式服務從某一指定支援據點移轉至工作訂單中所列之其他指定支援據點。
- **非主動式服務：**貴用戶得選擇於主機支援據點訂購所有的問題解決支援 (PRS) 時數。此即為共用問題解決時數。貴用戶得將 PRS 時數從某一指定支援據點移轉至工作訂單中所列之其他指定支援據點。

本公司可能允許貴用戶非指定支援據點的員工參與針對特定支援據點指定的遠端主動式及問題解決支援服務。但是否允許參與須視可用性而定。

服務提供經理：貴用戶的全球服務提供經理為指定或專用資源，並依第 4.3.2 節之定義提供延伸等級之服務。此外，此資源將提供多個國家/地區的服務協調及報告管理。

服務專屬先決條件及限制：

- **費率差異：**主動式及問題解決支援服務的費率，隨國家/地區而有所不同。Microsoft 保留權利，得針對費率差異向貴用戶開立發票，或調整時數以解決不同國家/地區間之費率差異（如為按時數計費之服務）。
- 視需要情況而定，Office 365 及 Microsoft Azure 訂閱提供之 PRS 可供用於所有的指定支援據點。
- **帳單合併：**除另有註明外，將為應付金額開立單一發票，包含貴用戶工單中指示之所有支援地點的所有服務。稅金將根據 Microsoft 簽署人的評量及貴用戶的主機地點而定。任何其他應付稅金皆應由客戶單獨負擔。

- 可能會對支援據點所提供的服務進行限制或修改。
- **帳單合併之例外情形：**購買遞送至印度共和國、中華人民共和國、中華民國(台灣)、中華人民共和國(香港)、大韓民國、日本、紐西蘭、澳門及澳洲(皆屬例外國家/地區)之服務，各應具有獨立工單，其中列出將傳送至該支援地點的服務。服務發票將開立至相應的支援地點，並包含任何適用的當地稅金。

4.8 其他條款及條件

頂級支援服務均係基於下列先決條件及假定情況而提供：

- **頂級支援淘汰：**Microsoft 已宣告，自 2022 年 7 月 1 日起，將不再供應商業頂級支援合約續約，並自 2024 年 7 月 1 日起，Microsoft 將不再提供公營事業部門頂級支援合約續約。如需詳細資料及任何更新消息，請參閱 <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>。Microsoft 得自行裁量，變更停止銷售頂級支援的相關計劃。
- **支援服務變更或終止：**在適用的工作訂單有效期間，Microsoft 得提供新的後續支援服務。如果 Microsoft 自行決定不再繼續提供貴用戶在適用的工作訂單中所購買的支援服務，則 Microsoft 保留終止該支援服務的權利，於目前的支援到期日及/或多年期支援的年度週年日期生效。除非相關法律禁止，否則 Microsoft 將於至少 90 天前提出此類中止狀況的事先書面聲明。此外，Microsoft 將於任何服務中止前，以 Microsoft 針對任何後續支援服務的當期費率和條款，提供貴用戶該後續支援服務。貴用戶收到任何此類終止通知後，得按照合約中規定之時間或提出書面聲明 30 天後，終止貴用戶目前的支援服務。
- 所有服務均以遠端方式提供予貴用戶工作訂單上所列之國家/地區的據點，但以書面方式另行規定者，不在此限。如果據點涵蓋多個國家/地區，則貴用戶將收到指定之全球服務提供管理員的服務，而且其中可能包括每個全球服務位置的技術支援人員之服務。工作訂單中將說明貴用戶的每個指定之全球支援據點會提供的服務。
- 遠端非主動式服務是以英文形式提供，在適用的情況下，可能會以您的語言提供。除非另有書面約定，所有其他服務均以提供服務之 Microsoft 服務據點之當地語言或英文提供。
- 我們為商業發布的所有版本提供支援，一般可用的 Microsoft 軟體和線上服務產品，並且在 Microsoft 產品條款中標識為 <http://microsoft.com/licensing/contracts>（或在 Microsoft 標識的後繼網站上），除非在工作訂單，本服務說明的展示中另有規定，或者在 Microsoft Premier Online 網站上特別排除 <http://premier.microsoft.com>。非安全性關聯的 Hotfix 支援無法提供給已進入延伸支援階段之 Microsoft 產品，詳如 <http://support.microsoft.com/lifecycle> 上所定義。
- 預先發行及搶鮮版 (Beta) 版本產品不提供支援，但若隨附之附錄中另有註明者則不在此限。
- 所有服務，包括在支援工作訂單期間訂購之任何作為工作訂單一部分的額外服務在內，如未在適用之工作訂單期間內使用，即應失效。
- 服務之排程係取決於資源是否可取得，且若不符合最低註冊等級，則訓練課程得隨時取消。
- 本公司得應貴用戶要求，透過遠端連線存取貴用戶之系統以分析問題。本公司人員僅會存取貴用戶授權之系統。若要運用遠端連線協助，貴用戶必須提供本公司適當存取權及必要設備。
- 部分服務可能要求本公司儲存、處理及存取貴用戶的客戶資料。此情況下本公司將使用 Microsoft 核准的技術，該技術將符合本公司的資料保護政策與流程。若貴用戶要求本公司使

用未經 Microsoft 核准的技術，貴用戶了解並同意貴用戶必須為客戶資料的完整性及安全性承擔全部責任，且 Microsoft 對非 Microsoft 核准技術之使用概不負任何責任。

- 如果貴用戶要求取消先前安排的服務，而未在提供服務的第一天之前以 14 日事前通知取消或重新安排服務，Microsoft 得選擇扣除取消費用，但至多以扣除服務價格的 100% 為限。
- 如果貴用戶訂購某一種服務，但想要轉換為另一種類型，則貴用戶得將相等價值適用至可供使用且已經貴用戶之服務提供經理同意之替代服務。
- 並非所有其他服務在您的國家/地區皆有提供。請聯絡您的服務提供經理瞭解詳情。
- 貴用戶同意貴用戶提供存取權給本公司之唯一非 Microsoft 原始碼，必須是貴用戶所擁有之程式碼。
- 服務可能包括服務交付項目、有關貴用戶或 Microsoft 所擁有之程式碼相關的建議及指導，或是其他支援服務之直接條款。
- Microsoft 提供主動式服務時，不提供範例程式碼以外的任何種類之程式碼。
- 客戶對實施及維護支援服務之效能時提供的任何程式碼負有完全責任。
- 訂購服務可能有最低平台要求。
- 除非您已購買 Premier Support for Partners 並執行 *Microsoft Premier Support Exhibit – 合作夥伴轉包合約*，否則服務可能不會傳遞給您的客戶。
- 若現場造訪係經雙方同意且未預付款，本公司將就合理的差旅及住宿費用向貴用戶請款，或依貴用戶之要求扣除相等數目之問題解決支援時數以涵蓋該等費用。
- 任何已購買的 GitHub 支援服務均由 Microsoft 獨資擁有之子公司 GitHub, Inc. 提供。無論貴用戶的工單中是否有任何相反之規定，貴用戶採購 GitHub 支援服務時，適用 GitHub 隱私權聲明 (位於 https://aka.ms/github_privacy) 和 GitHub 資料保護增補合約及安全性附錄 (位於 https://aka.ms/github_dpa)。

其他先決條件及假定得列載於相關附錄。

4.9 貴用戶之責任

Premier 服務之利益能否最佳化，係取決於貴用戶除了任何適用附錄所列載之責任外，還履行下列責任。若有未遵行以下責任之情事，將可能導致延遲提供服務：

- 貴用戶將在工作訂單中指定指名連絡人，其中一個連絡人將是貴用戶之客戶支援經理 (CSM)。該名 CSM 負責帶領貴用戶之團隊，並管理貴用戶所有支援活動及貴用戶內部向本公司提交支援服務申請的程序。每名連絡人需具備個人帳號以存取 Microsoft Premier Online 網站、提交支援問題及聯繫貴用戶之 Microsoft 服務提供小組。貴用戶的線上服務管理員亦得擁有透過相關線上服務支援入口網站提交線上服務支援要求的能力。除指名連絡人外，貴用戶亦得指定以下兩群組種連絡人：
 - 一種連絡人會獲得可進入 Microsoft Premier Online 網站取得資訊及提交支援申請之共用帳戶識別碼。
 - 另一種連絡人會獲得僅能進入 Microsoft Premier Online 網站取得資訊之共用帳戶識別碼。
- 針對線上服務支援要求，雲端管理員必須透過適用的線上服務支援入口網站，針對貴用戶的雲端式服務提交支援要求。

- 提交服務要求時，貴用戶的非主動式支援連絡人應對所遇到問題有基本瞭解，並有能力重現問題，以便協助 Microsoft 診斷問題以及分級。這些個人也應對受支援的 Microsoft 產品以及貴用戶的 Microsoft 環境具備知識，以協助解決系統問題，輔助 Microsoft 分析及解決服務要求。
- 貴用戶同意與本公司合作，根據貴用戶所訂購之服務等級制定服務使用計劃。
- 貴用戶同意，若工作訂單中的指名連絡人有任何變更，應立即通知本公司。
- 貴用戶可能必須依本公司之要求執行問題判定及解決活動。其中可能包括執行網路追蹤、擷取錯誤訊息、蒐集組態資訊、變更產品組態、安裝新版本的軟體或新元件，或者修改處理程序。
- 貴用戶應負責備份其資料，及重建因為重大故障所造成的損失或更改的檔案。貴用戶同時應負責實作必要程序來保護本身軟體與資料之完整性及安全性。
- 貴用戶同意（於情況許可時）回應本公司就服務相關事宜不定時向貴用戶發出之客戶滿意度調查。
- 貴用戶應負擔貴用戶員工或承攬人所發生之一切差旅費用或支出。
- 貴用戶之服務提供經理可能會根據貴用戶所訂購的服務，要求貴用戶履行其他責任。
- 貴用戶將在適用之工作訂單期間屆滿日前 60 日之前，將主動式服務之申請連同任何必要/適用的資料一併提交。
- 貴用戶同意除了為本公司之服務提供小組（需要到現場者）提供貴用戶內部系統和診斷工具之存取權外，還會提供合理的電話和高速網際網路連線。

© 2023 Microsoft Corporation. 保留一切權利。在未經 Microsoft Corp. 明示授權之情況下，嚴格禁止使用或散布上述任何資料。

Microsoft 及 Windows 為 Microsoft Corporation 在美國及/或其他國家/地區的註冊商標。

本文件所提及之實際公司和產品名稱可能是其各自所有人的商標。