

# Microsoft 統一企業支援服務說明 (USSD)

2024 年 1 月

# 目錄

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 1 關於本文件.....                | 3  |
| 2 支援服務.....                 | 4  |
| <b>2.1 如何訂購</b> .....       | 4  |
| <b>2.2 服務說明</b> .....       | 5  |
| 主動式服務.....                  | 5  |
| 規劃服務.....                   | 5  |
| 非主動式服務.....                 | 9  |
| 服務提供管理.....                 | 11 |
| <b>2.3 增強型服務及解決方案</b> ..... | 13 |
| 增強指定工程.....                 | 13 |
| 統一增強回應.....                 | 15 |
| 迅速回應.....                   | 17 |
| Azure 事件管理.....             | 18 |
| Office 365 工程小組直接支援.....    | 20 |
| 開發人員支援.....                 | 20 |
| GitHub 工程小組直接支援.....        | 20 |
| 關鍵業務支援.....                 | 20 |
| Azure 工程小組直接支援.....         | 20 |
| Microsoft 網路安全性事件回應.....    | 23 |
| <b>2.4 多國家/地區支援</b> .....   | 24 |
| 多國家/地區支援服務概觀.....           | 24 |
| 如何訂購.....                   | 24 |
| 多國家/地區支援其他條款及條件.....        | 25 |
| <b>2.5 其他條款及條件</b> .....    | 25 |
| <b>2.6 貴用戶之責任</b> .....     | 26 |

# 1 關於本文件

Microsoft 統一企業服務支援服務說明為貴用戶提供可向 Microsoft 訂購之支援服務的相關資訊。

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 支援服務

Microsoft 統一企業支援服務 (支援服務) 是全方位的企業支援服務組，有助於加速體驗雲端的過程、最佳化 IT 解決方案，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

### 2.1 如何訂購

支援服務歸為基本套件，或依現行基本套件合約可購買使用 Enterprise 服務工單作為附加服務和增強型服務和解決方案，如下所述。

| 項目         | 說明  |
|------------|---|
| 基本套件       | 針對貴用戶組織內所使用的 Microsoft 產品及/或線上服務，可提供支援的主動式、非主動式及提供管理服務組合。貴用戶基本套件的一部分包括彈性額度 (Flex Allowance)*，此額度是用於向貴用戶的基本套件加入主動式服務 (標有「+」)、增強服務和解決方案服務，和/或自訂主動式服務。基本套件所包含的服務於本節全文以「✓」表示。 |
| 其他服務       | 備有其他支援服務 (包括主動式服務)，可在貴用戶的工作訂單期間加入至基本套件，於本節全文以「+」表示。   |
| 增強型服務及解決方案 | 備有涵蓋特定 Microsoft 產品或客戶 IT 系統的支援服務，可在貴用戶的工作訂單期間加入至支援基本套件，於本節全文也以「+」表示。   |
| 多國家/地區支援   | 多國家/地區支援會在多個支援地點提供服務給貴用戶，如您的工單所述。   |

\*彈性額度是基本套件定價的彈性部分，可用於在購買服務時購買主動式服務、增強型服務和解決方案、主動折讓或自訂主動式服務。貴用戶的 Microsoft 代表人員會提供可用作彈性額度的基礎套件部分的定價。須遵守以下適用於分派彈性額度的條件：

- 最多可用 20% 或 \$50,000 美元的彈性額度購買所分配的主動折讓或自訂主動式服務，以價高者為準。
- 彈性額度會按年度分派，而任何使用彈性額度的服務必須在適用的年度內利用。
- 彈性額度不得用於此處定義的服務提供管理服務。
- 如果貴用戶利用彈性津貼 (Flex Allowance) 訂購某一種服務，但想要轉換為另一種類型的服務，則貴用戶得於替代服務套用同等價值，該替代服務需為可供應且經貴用戶服務提供資源同意。

- 所有可用的彈性額度必須在合約執行時分派，否則將沒收。

## 2.2 服務說明

本節係說明為構成貴用戶支援服務套件而組合的各項服務項目。同時也列有可加入至貴用戶的基本套件或於合約期限內加入的服務。

### 主動式服務

主動式服務有助於防止貴用戶的 Microsoft 環境中發生問題，將透過排程以利於適用之工作訂單期間確保資源可用並能提供服務。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。可能無法在所有地區提供所有現場服務。除非明確表示以現場服務販售，否則均以遠端提供，以書面同意並支付額外費用者除外。

### 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。

| 規劃服務類型 | 計劃 |
|--------|----|
| 概念證明   | +  |
| 架構服務   | +  |

+ - 可訂購的其他服務

**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。

**架構服務：**由 Microsoft 專家引導一系列討論建構而成的投入參與。我們的專家會與客戶合作，將業務需求轉化為量身打造的方案架構，加速部署成功。這些討論可能涉及評估技術需求、檢查現有架構設計，並為方案架構最佳做法提供經驗豐富的技術見解。此流程旨在建立配合指定目標與目的的技术解決方案設計，並做為生產部署階段的重要參考文件。

### 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。

| 實作服務類型 | 計劃 |
|--------|----|
| 上線服務   | +  |

+ - 可訂購的其他服務。

**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

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。

| 維護服務類型                             | 計劃 |
|------------------------------------|----|
| 視需要評估                              | ✓  |
| 評估方案                               | +  |
| 離線評估                               | +  |
| 主動式監控                              | +  |
| 主動式作業方案 (POP)                      | +  |
| 風險及健康評估方案視同一個服務 (RAP as a Service) | +  |

✓ - 含入為您的基本套件之部分。

+- 可訂購的其他服務。

**視需要評估：**存取自助式的線上自動化評估平台，使用記錄檔分析來分析及評估貴用戶的 Microsoft 技術實作情形。視需要評估涵蓋有限的技術。使用此評估服務需要具備有足夠資料上限的使用中 Azure 服務，以便啟用視需要評估服務。Microsoft 可能會提供協助以啟用服務的初始設定。配合視需要評估之下，將由一位現場 Microsoft 資源 (至多兩天) 及遠端 Microsoft 資源 (至多一天) 依照您的服務合約協助分析資料，及決定補救建議的優先順序，此項需額外付費。並非所有地區皆提供現場評估。

**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。

**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衡量標準、進行重要事件檢閱，並為負責之工程小組建立相關的設計。

**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。本服務可用於現場或遠端方式。

## 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。

| 最佳化服務類型 | 計劃 |
|---------|----|
| 採用服務    | +  |
| 開發焦點服務  | +  |
| IT 服務管理 | +  |
| 安全性服務   | +  |

+ - 可訂購的其他服務。

**採用服務：**採用支援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人員有關變革方面的採用策略。客戶可以利用專業技術，知識和相關的 Microsoft 推薦實踐來獲取資源，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。

**開發人員的服務見解：**貴用戶應用程式開發實務的年度評估，以建議的實務指南協助客戶開發 Microsoft 平台上的應用程式及解決方案。

**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。

**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。

**安全性服務：**Microsoft 安全性解決方案組合含括四大領域：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，可以在附錄中定義並在您的工作訂單中引用。

## 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。

| 教育服務類型     | 計劃 |
|------------|----|
| 依需求指定的教育訓練 | ✓  |
| 網路廣播       | ✓  |

| 教育服務類型 | 計劃 |
|--------|----|
| 直接對談   | +  |
| 訓練課程   | +  |

✓ - 含入為您的基本套件之部分。

+- 可訂購的其他服務。

**依需求指定的教育訓練：**從 Microsoft 所開發的訓練課程媒體櫃數位平台，存取線上訓練教材與線上實驗室的集錦。

**網路廣播：**存取 Microsoft 主持的即時教育課程，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。

**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。

**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。

#### 其他主動式服務

| 其他主動式服務類型             | 計劃 |
|-----------------------|----|
| 自訂主動式服務 (維護、最佳化及教育服務) | +  |
| 支援支援技術顧問              | +  |
| 指定工程                  | +  |

+- 可訂購的其他服務。

**自訂主動式服務：**設定範圍之投入參與 Microsoft 的資源，依客戶指示親自或線上提供服務，本文中不會另行描述此等服務。這些訂約包括維護、最佳化，及教育服務類型。

**支援技術顧問 (STA)：**一項自訂服務，可提供支援客戶業務目標之技術評估，包括但不限於 Microsoft 資源提供的工作負載最佳化、採用或支援能力。此服務可能會包括依客戶環境和業務目標量身訂製的方案及技術指導。

**指定工程 (DE)：**以 Microsoft 建議做法和原則為基礎之精心規劃且以成果為導向的解決方案，將貴用戶的 Microsoft 技術投資價值最大化。一名專家主管會在投入參與過程與貴用戶的團隊密切合作，並視需要有效率的調控其他 Microsoft 專家，以提供為貴用戶環境量身訂製的技術指導，協助部署及/或最佳化貴用戶的 Microsoft 解決方案。這些投入參與包含以特定成果為目標的內建預先定義主動式服務，服務範圍從評定和規劃到增能和設計，以及設定和實施。

### 服務專屬先決條件及限制

- 貴用戶必須具備目前的 Microsoft 統一支援服務合約，方可支援貴用戶的 DE 服務。如果貴用戶的 Microsoft 統一支援服務合約屆滿或已終止，則 DE 服務將於相同日期終止。
- DE 服務可於一般上班時間提供 (當地標準時間 09:00 至 17:30，例假日及週末除外)。
- DE 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。
- DE 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。
- DE 服務以遠端提供，事先以書面同意另行提供者除外。如雙方同意進行現場察看且未預先支付費用，我們便會向貴用戶請領合理差旅及費用。

| 其他主動方案 | 計劃 |
|--------|----|
| 主動折讓   | +  |

**主動折讓：** 可互換服務的價值在貴用戶的工作訂單上以點數表示。主動折讓可轉換或套用至一或多項已定義的其他服務 (如本文件所述)，並依照貴用戶的 Microsoft 服務代表所提供的現行比率。選定可用的其他服務之後，本公司會自貴用戶的點數餘額扣除該項服務的價值，並化約至最接近的計算單位。

### 非主動式服務

非主動式服務可協助解決您 Microsoft 環境中的問題，同時依需求使用。目前所支援的 Microsoft 產品及線上服務視需要包含下列非主動式服務，貴用戶工作訂單另有註明者除外。所有非主動式支援均以遠端提供。

| 非主動式服務類型     |   |
|--------------|---|
| 諮詢支援         | ✓ |
| 問題解決支援       | ✓ |
| 非主動式支援管理     | ✓ |
| 根本原因分析       | + |
| 非主動式支援管理附加元件 | + |

✓ - 含入為基本套件的部分。

+- 可訂購的其他服務。

**諮詢支援：** 針對短期 (以六小時以內為限) 及未規劃的問題，為 IT 專業人員提供電話支援。諮詢支援可包括建議、指引及知識移轉等，旨在協助貴用戶部署及實作 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。架構、解決方案開發與自訂情境不在這些諮詢服務的範圍內。

**問題解決支援：**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。事件可透過電話或經由網路提交而起始。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。

嚴重性定義以及 Microsoft 估計的最初回應時間詳述於以下的事件回應表。「第一次電話回應」的定義為經由電話或電子郵件的初次非自動化聯絡。

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。

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。

| 嚴重性及情況   | 本公司的預期回應   | 貴用戶的預期回應  |
|--|--|---|
| <p><b>嚴重性 1</b></p> <p>重要業務系統關閉：<br/>業務面臨風險。完全失去重要應用程式或解決方案。<br/>必須立即注意</p>                          | <p>Azure 元件<sup>1</sup> - 第一次電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出</p> <p>所有其他產品和服務 - 第一次電話回應於一小時或更短時間內發出</p> <p>指定重大情況資源<sup>2</sup></p> <p>每週七天每天二十四小時持續進行解決<sup>3</sup></p> <p>於 Microsoft 內部快速提報予產品小組</p> <p>視需要通知本公司之資深行政主管</p> | <p>依照我們的要求通知貴用戶的資深行政主管</p> <p>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<sup>3</sup></p> <p>迅速接洽與回應</p> <p>透過電話或網頁提出</p> |
| <p><b>嚴重性 A</b></p> <p>重要業務系統降級：<br/>重大損失或服務降級<br/>需要於一小時內處理</p>                                     | <p>第一次電話回應於一小時或更短時間內發出</p> <p>重大情況監督<sup>2</sup></p> <p>每週七天每天二十四小時持續進行解決<sup>2</sup></p>  | <p>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<sup>3</sup></p> <p>迅速接洽與回應</p> <p>透過電話或網頁提出</p>                            |
| <p><b>嚴重性 B</b></p> <p>中等之營業影響程度：<br/>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<br/>需要於兩個營業小時內處理<sup>4</sup></p> | <p>第一次電話回應於兩小時或更短時間內發出</p> <p>僅於上班時間進行解決<sup>4</sup></p>   | <p>分派適當之資源以配合 Microsoft 之解決行動</p> <p>於四個營業小時內從變更控制管理者存取及回應</p> <p>透過電話或網頁提出</p>                           |

| 嚴重性及情況   | 本公司的預期回應                                       | 貴用戶的預期回應                                   |
|--|--|--|
| <b>嚴重性 C</b><br>輕微之營業影響程度：<br>大體上可運作，對服務具有輕微影響或不會形成障礙<br>需要於四個營業小時內處理 <sup>4</sup> | 第一次電話回應於四小時或更短時間內發出<br>僅於上班時間進行解決 <sup>4</sup> | 就案例負責人提供正確的連絡資訊<br>在 24 小時內回應<br>透過電話或網頁提出 |

<sup>1</sup> 所列 Azure 元件回應時間不涵蓋 Azure StorSimple、GitHub AE、Azure 通訊服務或計費訂用帳戶管理。

<sup>2</sup> 重大情況資源係指透過案例投入參與、提報、安排資源及協調等方式，協助迅速解決問題。

<sup>3</sup> 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。

<sup>4</sup> 上班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。上班時間在貴用戶所在國家/地區可能稍有不同。

**非主動式支援管理：** 非主動式支援管理能提供支援事件的監督，以促進即時解決及高品質的支援提供。服務提供管理用於所有支援要求的非主動式支援管理。

根據上方的事件回應表，對嚴重性 B 和 C 的事件，此服務可應客戶於營業時間向 Microsoft 資源提出要求而提供，這些人員亦可應要求提供提報最新情況。對於嚴重性 1 及 A 的事件，會開始並自動執行增強的提報流程。接著，經指派的 Microsoft 資源會負責向貴用戶提供狀態更新及行動計劃，確保問題獲得持續技術進展。

針對延長至非上班時間之保險，用戶得另外購買非主動式支援管理時數。

**根本原因分析：** 事件結案之前若有明確要求，本公司會為單一事件或一系列相關問題，執行可能成因的結構化分析。貴用戶須負責與 Microsoft 團隊合作，提供諸如記錄檔、網路追蹤或其他診斷輸出等材料。根本原因分析僅適用於某些 Microsoft 技術，且可能會產生額外費用。

**非主動式支援管理附加元件：** 貴用戶得選擇購買額外的時間來提供非主動式支援管理。這些資源會遠程作業，並在以書面約定之時區的上班時間內提供服務。本服務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。本服務受 Microsoft 之資源可用性而定。

## 服務提供管理

服務提供管理 (SDM) 含入貴用戶的支援服務，除非本文或貴用戶的工單另有註明。其他提供管理服務可在訂購其他服務或增強服務及解決方案時加入。

SDM 服務由指定的客戶成功經理採數位方式提供。此具名資源可遠端操作，亦可至您的地點現場操作。

## 服務傳送管理範圍

可以使用以下 SDM 服務：

| 服務提供管理服務類型              | 計劃 |
|-------------------------|----|
| 為客戶機構提供能力               | ✓  |
| Microsoft 產品、服務及安全性更新指引 | ✓  |

| 服務提供管理服務類型   | 計劃             |
|--------------|----------------|
| 計劃開發與管理      | ✓              |
| 統一企業支援上線     | ✓              |
| 雲端成功計劃       | +              |
| 雲端解決方案架構開發大使 | ✓ <sup>1</sup> |
| 執行關係管理       | ✓              |
| 服務提供管理附加元件   | +              |
| 現場服務提供管理     | +              |

✓ - 含入為基本套件的部分。

+- 可訂購的其他服務。

✓<sup>1</sup> - 可能由 Microsoft 提供的額外服務。

**為客戶機構提供能力：** 為您指名的支援服務行政人員提供有關如何管理整合支援服務使用情形的指導與資訊，並為您做好使用整合支援數位及非主動式服務的準備。

**Microsoft 產品、服務及安全性更新指引：** 與您分享有關重大近期產品與服務之功能和變更的資訊，以及 Microsoft 技術的安全佈告欄。

**計劃開發與管理：** 針對規劃、提案和管理您整個組織支援計劃之服務所設計的活動，能夠幫助您從 Microsoft 技術和服務之投資實現更高的價值。Microsoft 可能會推薦多種服務，旨在幫助您運用基本套件支援以及您可能購買之額外服務中包含的功能，以達到重要業務和技術成果。

**整合支援上線：** 支援您開始使用整合支援的活動，包括線上支援入口網站中自助式功能的導入與推廣，目標為確保及時運用您的整合支援服務。

**雲端成功計劃：** 包括規劃和提供服務，以協助您達到特定雲端成果，並賦予您加速實作、採用和實現 Microsoft 雲端技術價值的能力。

**雲端解決方案架構開發大使：** 專注於開發的 Microsoft 支援服務資源，能夠提供策略建議和指導，進而在整個軟體開發生命週期中加速創新和提高效率。Microsoft 可能會在條件允許的情況下，指派這些有限資源。

**執行關係管理：** 這組活動能夠確保 Microsoft 支援服務團隊配合您機構的策略優先順序，並與重要業務和技術決策者進行互動。

**服務提供管理附加元件：**貴用戶可選擇訂購其他自訂 SDM 資源以提供服務提供管理服務，納入預先訂定的工作範圍內，此部分本文件未明確詳述。本服務亦受 Microsoft 之資源可用性而定。這些資源可遠端操作，亦可至您的地點現場操作。如果在現場提供，將適用下列限制。

**現場服務提供管理：**貴用戶可要求提供貴用戶之客戶成功經理的現場造訪，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。

## 2.3 增強型服務及解決方案

除了基本套件中所提供的服務或是作為其他服務之外，亦可訂購下列選用增強型服務及解決方案。增強型服務和解決方案可用於額外收費，並可能會在您的工作訂單中引用的展覽中定義。

| 服務                  | 計劃             |
|---------------------|----------------|
| 增強指定工程              | +              |
| 統一增強回應              | +              |
| 迅速回應                | +              |
| Azure 事件管理          | +              |
| O365 工程小組直接支援       | +              |
| 開發人員支援              | + <sup>1</sup> |
| GitHub 工程小組直接支援     | +              |
| 關鍵業務支援              | +              |
| Azure 工程小組直接支援      | +              |
| Microsoft 網路安全性事件回應 | +              |

+ - 可訂購的其他服務。

+<sup>1</sup> - 是可於數量上限內訂購的其他服務。

### 增強指定工程

**增強指定工程 (EDE)：**為情況複雜的客戶提供深度且持續技術參與的客戶服務。此供應項目範圍為透過提供指定工程師，建立深度客戶環境或解決方案知識，並支援客戶業務目標，包括但不限於工作負載最佳化、採用或支援能力，以滿足客戶的需要和成果。EDE 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，EDE 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 EDE 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。這些供應項目包括內建有必備的預先定義主動式服務。

EDE 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。

- 主動記載支援服務相關交付項目 (如：支援能力檢視、健康狀態檢查、訓練課程及風險評估方案) 之使用建議的文件，並與貴用戶共享
- 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 EDE 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。多國家/地區客戶必須在服務提供規劃之前，於簽約時指派 EDE 地點。

### 服務專屬先決條件及限制

- 貴用戶必須具備目前的 Microsoft 統一支援服務合約，方可支援貴用戶的 EDE 服務。如果貴用戶的 Microsoft 統一支援服務合約屆滿或已終止，則 EDE 服務將於相同日期終止。
- EDE 服務可於一般上班時間提供 (當地標準時間 09:00 至 17:30，例假日及週末除外)。
- EDE 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。
- EDE 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。
- EDE 服務以遠端提供，事先以書面同意另行提供者除外。如雙方同意進行現場察看且未預先支付費用，我們便會向貴用戶請領合理差旅及費用。

**非主動式增強指定工程 (REDE)：**深入且持續的技術投入參與，專注貴用戶所選擇且於工單中提及之特定 Microsoft 產品和線上服務的加速非主動式支援事件解決。REDE 服務將由指定工程師提供，其會在貴用戶環境中建立使用 Microsoft 產品和線上服務的深入知識。REDE 服務時數會隨利用與提供而從貴用戶的總訂購時數扣除。

REDE 服務之重點領域：

- 召開初始會議，討論優先事項和建議。將於貴用戶的服務提供計劃中記載此次會議結果。
- 參與嚴重性 1 及嚴重性 A 支援事件解決。
- 應貴用戶要求，參與其他嚴重性支援事件解決。
- 與貴用戶的服務提供管理和非主動式支援管理資源合作，以及任何其他涉及貴用戶支援事件活動的 Microsoft 資源，以促進有效且有效益的非主動式支援事件解決和規劃，以利預防未來事件。
- **非主動式服務**
  - 開發和維護在貴用戶環境中使用本公司產品和線上服務的深入知識，並將該知識納入與其支援事件解決相關的活動中。
  - 提供 Microsoft 技術支援工程師在貴用戶環境中使用本公司產品和線上服務之資訊。
  - 提供進階疑難排解和偵錯專長，以利迅速支援事件解決。

- 若涉及的 Microsoft 產品和線上服務適用，則在重大業務影響事件執行根本原因分析，並提供未來可如何降低類似問題風險的建議。
- 此外，REDE 工程師得視需要帶入額外技術資源。
- **主動式服務**
  - 記載並分享使用主動式支援服務的建議 (如：支援能力檢視、健康狀態檢查、訓練課程及風險評估方案)，以識別改善運作時間和降低重大業務功能中斷風險的機會。
  - 應貴用戶要求，REDE 工程師得執行雙方同意之主動式服務。

### 服務專屬先決條件及限制

- 貴用戶必須簽署並維護 Microsoft 統一支援合約，以利本公司提供 REDE 服務。如果貴用戶的 Microsoft 統一支援服務合約屆滿或已終止，則 REDE 服務將於相同日期終止。
- 將於 Microsoft 技術解決資源之外指派 REDE 工程師負責支援事件解決。
- REDE 服務可於一般上班時間提供 (當地標準時間 09:00 至 17:30，例假日及週末除外)。
- REDE 服務會傳送至購買此等服務的指定支援地點，如貴用戶工單所示。
- REDE 服務以遠端提供，事先以書面同意另行提供者除外。如雙方同意進行現場察看且未預先支付費用，我們便會向貴用戶請領合理差旅及費用。
- REDE 服務並未修改貴用戶有權使用的其他 Microsoft 支援服務供應項目適用的非主動式支援事件回應時間。

### 貴用戶之責任

將貴用戶 REDE 服務之優勢最佳化是 貴用戶履行下列責任時之連帶責任。若有未遵行以下責任之情事，將可能導致延遲提供服務或阻礙本公司執行服務之能力。

- 貴用戶將視需要提供 REDE 工程師簡介、訓練、文件和其他溝通，以促進在貴用戶環境中使用本公司產品和線上服務的深入知識。
- 貴用戶必須啟動支援事件要求，且必須主動參與支援事件之診斷和解決。
- 貴用戶必須擔任貴用戶環境的管理者。
- 貴用戶必須依要求提供疑難排解資訊 (例如，偵錯和追蹤記錄檔)。

### 統一增強回應

**統一增強回應：**統一增強回應 (UER) 為貴用戶的產品和雲端服務提供加速非主動式支援，以更快速的路徑傳送所有重大情況事件 (以下稱「重大情況」)，並從指定給貴用戶作為增強非主動式事件管理的增強事件管理團隊指派資源。客戶得在其統一企業基礎支援合約之外購買統一增強回應，或在執行中的統一企業基礎支援合約期間，隨時新增統一增強回應。

若要獲得 Microsoft 產品或雲端服務 UER 支援，貴用戶必須透過電話或網頁提交事件。若以嚴重性 1 或嚴重性 A 開啟案件，將自動以增強回應時間傳送貴用戶的問題解決支援要求，並且將自動指派增強事件管理團隊進行事件管理。

**增強事件管理：**增強事件管理服務為所有嚴重性 1 或嚴重性 A 的問題解決支援要求提供全年無休，每天 24 小時的服務。為客戶指派指定的客戶業務目標和環境知識資源集區。這些資源是在技術解決資源之外指派，並且負責監督所有重大情形支援事件，以推動即時解決與提供高品質的支援服務。可隨時透過電子郵件直接聯繫指定給客戶的增強事件管理團隊資源，並且提供貴用戶頻繁的狀態和提報更新以及行動計劃，以確保持續的技術進度。

對於任何嚴重性 1 事件，增強事件管理團隊的成員也會提供事件處理檢閱給客戶、客戶成功經理與其他貴用戶帳戶團隊，以加強貴用戶的業務為目標，並預防未來故障與問題。會議期間，增強事件管理團隊成員將提供事件回應概覽 (包括成功和待改善之處)，並與貴用戶的客戶成功經理 (CSAM) 就補救建議進行合作，以便積極減少未來的案件並加強貴用戶的解決方案。

根本原因分析 (RCA) 僅適用於某些 Microsoft 技術，且可能會產生額外費用。統一增強回應並未包含 RCA 服務，但可在事件期間由貴用戶的 CSAM 或增強事件管理團隊成員提出要求。增強事件管理團隊成員將於事件期間知會貴用戶 RCA 是否可用於受影響的 Microsoft 技術、執行 RCA 是否會產生額外的費用，以及若可提供 RCA 且於事件結案前客戶明確要求採用，將與貴用戶的 CSAM 合作展開 RCA。貴用戶須負責與 Microsoft 團隊合作，提供諸如記錄檔、網路追蹤或其他診斷輸出等完成 RCA 所需要的材料。

為使增強事件管理團隊具備貴用戶目標和環境的基本知識，如有需要貴用戶必須提供文件，並在合約期間開始的 60 天期間參與上線活動。

這些資源將以遠端作業。增強事件管理服務以英文、中文和日文提供。本供應項目無法由地區限制、需要或排除公民身分的交付資源提供增強事件管理服務。

UER 非主動式服務可協助解決您 Microsoft 環境中的問題，同時依需求使用。目前所支援的 Microsoft 產品及線上服務視需要包含所提供的非主動式服務，貴用戶工單另有註明者除外。所有非主動式支援均以遠端提供。除了視需要而定的非主動式服務，另外包含非主動式支援管理和服務提供管理固定數量的時數，供貴用戶的增強事件管理團隊和 CSAM 用於交付上線活動、與貴用戶的增強事件管理團隊成員的每季會議，以及嚴重性 1 事件後的檢閱。若貴用戶選擇訂購所包含時數以外的額外時數，以便由貴用戶的增強事件管理團隊和客戶成功經理提供額外的非主動式支援管理和服務提供管理，則可提出要求並經 Microsoft 事先同意，進行額外或更頻繁的會議。

若客戶有多國家/地區統一合約，則僅需為主機國家地點訂購 UER。作為非主動式增強解決方案，可遠端提供所有 UER 服務至主機之外和包含主機的地點，包含的服務提供管理時數除外，其由主機配置並由主機客戶成功經理管理。

| 統一增強回應嚴重性和情形   | 本公司的預期回應  | 貴用戶的預期回應  |
|--|---|---|
| <b>嚴重性 1</b><br>重要業務系統關閉：<br>業務面臨風險。完全失去重要應用程式或解決方案。<br>必須立即注意 | Azure 元件 <sup>1</sup> - 第一次<br>電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出<br>所有其他產品和服務 — 第一次<br>電話回應於 30 分鐘或更短時間內發出<br>自動指派資深事件經理 <sup>2</sup><br>每週七天每天二十四小時持續進行解決 <sup>3</sup><br>於 Microsoft 內部快速提報予產品小組<br>視需要通知本公司之資深行政主管 | 依照我們的要求通知貴用戶的資深行政主管<br>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 <sup>3</sup><br>迅速接洽與回應<br>透過電話或網頁提出 |
| <b>嚴重性 A</b><br>重要業務系統降級：<br>重大損失或服務降級<br>必須於 30 分鐘內注意         | 第一次電話回應於 30 分鐘或更短時間內發出<br>自動 <sup>2</sup> 指派資深事件經理<br>每週七天每天二十四小時持續進行解決 <sup>2</sup>  | 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 <sup>3</sup><br>迅速接洽與回應<br>透過電話或網頁提出                        |

<sup>1</sup> 所列貴用戶 Azure 元件回應時間不涵蓋 US Gov Clouds Azure StoreSimple、GitHub AE、A40、Azure 媒體服務、Azure Stack、M365 測試基地、Microsoft Mesh 或通用列印。

<sup>2</sup> 增強事件管理資源透過案例投入參與、提報、安排資源及協調等方式，協助迅速解決問題。

<sup>3</sup> 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。

## 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，並視需要參與投入雲端服務作業小組。

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傳送至具備雲端服務專長的迅速回應支援工程師。在事件可能向標準產品支援專業人員要求解決之資源時，迅速回應團隊會全年無休，24 小時全天候保留事件的主要責任。

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 媒體服務、Azure Stack、Azure StorSimple、GitHub AE、通用列印、M365 測試基地或 Microsoft Mesh。

快速回應訂購視資源供應狀況而定。請諮詢您的客戶成功經理了解供應詳情。

| 迅速回應嚴重性和情況   | 本公司的預期回應   | 貴用戶的預期回應   |
|--|--|--|
| <p><b>嚴重性 1</b></p> <p>重要業務系統關閉：</p> <p>業務面臨風險。完全失去重要應用程式或解決方案</p> <p>核心營業程序喪失，且工作無法適當繼續</p> <p>必須於 15 分鐘內注意</p> | <p>第一次電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出</p> <p>全年無休持續處理<sup>1</sup></p> <p>聯繫 Microsoft 具經驗的專家<sup>2</sup></p> <p>於 Microsoft 內部迅速提報至雲端服務作業小組</p> <p>視需要通知本公司之資深行政主管</p> | <p>依照我們的要求通知貴用戶的資深行政主管</p> <p>分派適當之資源接受全天候之持續解決行動<sup>1</sup></p> <p>迅速接洽與回應</p> |
| <p><b>嚴重性 A</b></p> <p>重要業務系統降級：</p> <p>重大損失或服務降級</p>  | <p>視需要通知本公司之資深行政主管</p>   |  |

<sup>1</sup> 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，本公司可能需要自全年無休降級

<sup>2</sup> 迅速回應問題解決支援服務僅備有英文和日文形式。

## Azure 事件管理

**Microsoft Azure 事件管理 (以下稱「AEM」)**：AEM 在客戶的重大計劃業務事件期間提供增強型主動式和非主動式支援。

在定義的事件窗口之前，AEM 團隊會執行範圍內事件和解決方案評估，提供降低已識別風險的建議，並在定義的事件涵蓋期間全天候待命。

我們將範圍內重大業務事件視為某一時間點、客戶參與的活動，其對客戶造成重大風險/影響，因而要求更高等級的服務可用性和效能。

重大業務事件範例：

- 可預測的現有解決方案高負載
- 在現有 Azure 解決方案部署新功能
- 在 Azure 部署新的解決方案
- 從內部或其他雲端提供者移轉至 Azure

AEM 支援利用核心 Microsoft Azure 服務的重大業務事件。每個事件涵蓋單一 Azure 解決方案，如果需要支援多個 Azure 解決方案，則客戶必須購買額外的事件。Azure 解決方案定義為一組連接至常見業務成果的 Azure 訂用帳戶和 Azure 資源，以提供客戶產品或服務。AEM 將於事件前評定期間評估客戶解決方案，並以書面方式與客戶溝通已識別的風險。

作為事件前活動的一部分，AEM 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 將提供書面評定結果文件，包括降低可能影響運作時間和穩定性的風險行動。

重大業務事件得接受五 (5) 個日曆天的連續性事件涵蓋範圍；如果超過五 (5) 個連續日曆天，客戶得選擇視需要購買多份重大業務事件，以執行連續性且涵蓋整個預期需求期間。

Azure 事件管理視資源可用性而定，請諮詢貴用戶的客戶成功經理，瞭解可用性詳細資訊。除了於事件開始前 6 個日曆週事先安排並以書面確認的重大業務事件，除非 Microsoft 同意，否則不提供支援。如果 Microsoft 選擇接受預告通知時間較短的事件，則 Microsoft 得自行決定減少事件前評定範圍。如果客戶無法在整個 AEM 服務提供期間提供適當資源或回應，則 AEM 得取消。

AEM 僅可提供給擁有 Azure 公用雲端解決方案的客戶。AEM 不可提供給擁有 Azure 政府或主權雲端環境的客戶。AEM 僅可以英文提供並提供無當地語言支援服務。

如為 Azure 雲端解決方案，事件期間應透過 Microsoft Azure 入口網站提出與該事件相關的事件服務要求，並在案件說明中包括 AEM。

| 嚴重性及情況   | 本公司的預期回應   | 貴用戶的預期回應   |
|--|--|--|
| <p><b>嚴重性 1</b></p> <p>重要業務系統關閉：<br/>業務面臨風險。完全失去重要應用程式或解決方案<br/>核心營業程序喪失，且工作無法適當繼續</p> <p>必須於 15 分鐘內注意</p> | <p>第一次電話回應於 15 分鐘或更短時間內發出，並在 Microsoft 內部迅速提報<sup>2</sup></p> <p>30 分鐘或更短時間內指定重大情況資源。<br/>全年無休持續處理<sup>1</sup></p> <p>聯絡 Microsoft 具經驗的專家，並於 Microsoft 內部快速提報予產品小組</p> | <p>依照我們的要求通知貴用戶的資深行政主管</p> <p>分派適當之資源接受全天候之持續解決行動<sup>1</sup></p> <p>迅速接洽與回應</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>嚴重性 A</b></p> <p>重要業務系統降級：<br/>重大損失或服務降級</p> | <p>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</p> <p>視需要通知本公司之資深行政主管</p> |  |
|--|--|--|

<sup>1</sup> 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，Microsoft 可能需要自全年無休降級。

<sup>2</sup> AEM 支援服務僅備有英文形式。

Microsoft 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。

## Office 365 工程小組直接支援

**Office 365 工程小組直接支援：**支援為 Microsoft Office 365 生產租用戶或租用戶的核心工作負載提供增強支援，包括優先聯絡 Office 365 工程小組等。此服務將提供給列出的一或多個租用戶，且需要額外付費，並在工單中所參照的附錄中進一步定義。

## 開發人員支援

**開發人員支援：**針對在 Microsoft 平台上建置、部署及支援應用程式的客戶開發人員，基於遍及應用程式開發生命週期的雲端與產品知識，提供更深入的主動支援。開發人員支援可提供全面支援，為客戶提供雲端架構、弱點評定、ALM/DevOps 解決方案、安全開發生命週期、程式碼檢閱、效能及監控、應用程式現代化、物聯網 (IoT) 實作以及管理、訓練及測試。另行繳費即可提供開發人員支援。

## GitHub 工程小組直接支援

**GitHub 工程小組直接支援：**提供客戶優先使用指定 GitHub 支援小組，以及指名 GitHub 客戶可靠性工程師 (CRE)。此外，每季檢閱 (包括根據健康狀態檢查和票證分析的主動指引) 為 GitHub 工程小組直接支援供應項目的一部分。

## 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 產品及線上服務提供較高的支援等級。關鍵業務支援 (SfMC) 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參照的附錄中加以定義。貴用戶必須具備目前的 Microsoft 統一支援服務合約，方可支援貴用戶的 SfMC 服務。如果貴用戶的 Microsoft 統一支援服務合約屆滿或已終止，則 SfMC 服務將於相同日期終止。

## Azure 工程小組直接支援

**Azure 工程小組直接支援：**

## 1. 概觀與涵蓋範圍

Azure 工程小組直接支援 (AED) 為客戶的 Microsoft Azure 生產環境提供增強支援，包括優先直接聯絡 Azure 服務工程小組。

AED 的目標是加速客戶註冊 Azure 服務的價值創造時間，透過 AED 團隊強大的技術技能組合、客戶的深入知識，以及參與核心 Azure 工程組織的能力。這能讓 AED 在工程小組內為客戶發聲，並提供量身打造的體驗，以便更貼近其技術業務需求。

此增強支援服務將：i) 依授權的註冊和合約，如附錄 A 之說明，以及 ii) 在本工單期間，僅供如本工單附錄 A 識別並由客戶或客戶關係企業購買之所有客戶已授權、已商業發行、一班可取得的 Microsoft Azure 產品及雲端服務訂閱。該等產品和訂閱排除由非客戶關係企業之任意方於支援起始日所購買之產品和訂閱，下稱「註冊定用帳戶」。

本增強支援服務的 Microsoft 統一費用係根據階層費率結構，以及每年為客戶如本工單附錄 A 所列的有效授權、商業發行和一般可取得的 Microsoft Azure 產品及 Azure 雲端服務訂閱的總價值 (合稱為「預估產品支出」)，以計算客戶在客戶工單所述之支援期間的 Microsoft 統一 Azure 工程小組直接支援費用。

如果客戶的預估產品支出在合約執行時等於或超過 \$60,000,000 (六千萬美元) 或如果客戶選擇支付延伸功能最低價格 (如工單詳述)，則客戶在完整合約期間有權使用第 2.1 和 2.2 節所列的所有功能，以下定義為「延伸功能客戶」。所有其他客戶僅有權使用第 2.1 節所列之功能。

AED 在工單開始的六十 (60) 天期間會與客戶合作，以將客戶的註冊訂用帳戶上線。開始的六十天期間活動僅限於上線和探索，以建立客戶業務知識和技術需求。為使 AED 團隊建立客戶目標、商務專案和環境知識，客戶必須提供要求的文件，並在合約期間開始的六十 (60) 天參與上線活動。

此增強支援服務範圍外技術包括但不限於，US Gov Clouds、Azure StorSimple、GitHub AE、Azure 通訊服務或計費訂用帳戶管理、A40、Azure 媒體服務、Azure Stack、M365 測試基地、Microsoft Mesh 或通用列印。

## 2. 功能

對於非主動式情況，應運用問題解決支援 (以下稱「PRS」) 透過支援案件啟動要求，如客戶工單參照的服務說明所指示。請注意，適用標準預期回應時間。視需要會將支援案件分級至專長小組，以提供額外支援。

AED 依照客戶工單詳述的事件嚴重性定義、估計的初始回應時間和提交要求。Azure 事件初始回應由 Azure Rapid Response 支援工程師回應，如客戶工單參照的服務說明所指示。

這些支援工程師將僅評定和判定是否需要更多技術資源，以解決影響客戶註冊訂用帳戶，以及視需要提報給 AED 並參與產品群組內的其他適當服務工程小組，以便立即協助事件處理。

### 2.1 提供給所有客戶：

**直接工程小組介面：**本服務的目標是透過工程小組支持並幫助客戶的迫切需求，以安排優先修復和加速採用。

- 在 Azure 工程小組發聲。AED 會參與客戶的雲端操作團隊，推動註冊訂用帳戶內的專案正面成果，以瞭解其在 Azure 上的使用情形為基礎，解除封鎖客戶並加速緩解時間。
- 由工程小組引導危機管理。如果 Azure Rapid Response 支援工程師將事件提報給 AED，則 AED 會與 Azure 服務團隊合作，讓主題專家更快投入參與並進行即時危機通訊和管理，提供全年無休的可用性以加速緩解時間。Azure Rapid Response 支援工程小組可能向 AED 提報屬於 Azure Rapid Response 合約範圍內的事件。
- 協調問題管理。AED 會與客戶和 Azure 服務團隊合作，避免重大客戶事件重複發生，透過鎖定目標的修復項目，改善客戶設施復原和 Azure 平台穩定性並以封閉式體驗為目標。AED 延長客戶工單參照的服務說明所述的根本原因分析 (RCA) 服務。在事件關閉前七 (7) 個日曆天明確要求時，AED 會執行單一事件潛在原因結構分析，或一系列僅限於客戶產品和雲端訂閱且不影響其他客戶的相關問題。客戶須負責與 Microsoft 團隊合作，提供諸如記錄檔、網路追蹤或其他診斷輸出等材料。RCA 僅透過與客戶配合的 AED 工程小組就產品影響事件提出要求提供。RCA 將於要求或事件緩解的十 (10) 個營業日內提供，以較晚發生者為準。

**業務成果加速：**這些活動在 Azure 生態系統推動客戶業務目的，協助加速客戶價值實現並以改善投資報酬率 (ROI) 為目標。

- 主動服務改善計畫服務提供。AED 將與客戶合力處理目前的客戶挑戰，透過與 Azure 服務團隊和分析新興趨勢來進行。此分析可專注在各種領域，包括客戶的解決方案復原、安全性能或成本最佳化，且可能因而提出建議供客戶實施。若分析焦點需要，其也可能包括事件演練、風險設施緩解，以及生產前測試支援等活動。可能會在十二個月期間內要求兩 (2) 項服務改善計畫 (SIP)。
- 客戶重大專案支援。AED 會與其他 Microsoft 客戶配合角色和 Azure 工程小組合作，在所有註冊訂用帳戶加速價值實現並確保客戶的重大專案依規劃啟動，透過努力最小化聘請適當 Azure 主題專家的時間、視情況移除工程小組阻礙，以及減少已提報事件的緩解時間。
- 在 Azure 交付團隊之間推動可採取行動的見解並深化客戶知識和專長。在所有註冊訂用帳戶上，AED 會就客戶業務和技術需求培訓 Azure 支援交付團隊，以便帶來量身打造的體驗，目標為達成其業務需求、推動更快速的事件緩解，以及改善客戶的整體 Azure 支援支援體驗。
- 客戶諮詢內容。Microsoft 透過多種客戶組織可使用的通訊通道提供機會，供客戶組織提交有關評估 Azure 功能和服務的內容。收到的內容會直接提供給 Microsoft 內部的服務工程小組主管。Azure 客戶體驗 (CXP) 團隊協調提供內容的機會。啟動 AED 服務之後，CXP 團隊會透過指定的客戶成功經理與客戶組織建立對話，以建立通訊通道。

**2.2 延伸功能：**這些功能僅限於如上定義的延伸功能客戶。僅符合此定義且於客戶工單中敘明該等事宜之客戶，方可獲得這些功能。

- 平台監控：AED 有效率的調控客戶的 Azure 使用情形知識，並從超過 20 種 Azure 服務服務內部遙測，以設定具有特定閾值監視器，該閾值與容量效能 (例如延遲)、連線能力 (例如授權錯誤) 或可用性有關。可能排除某些 Azure 服務；客戶可在上線期間向其客戶成功經理 (CSAM) 或 AED

團隊要求提供涵蓋的服務清單。AED 將涵蓋最多七 (7) 種雙方同意的「監控情境」，並將其界定為一組推動特定行動的 Azure 資源。監視器和閾值組有效率的調控 Microsoft Azure 機密性遙測且不會與客戶共享或向客戶公開。這些情境會在 AED 六十天上線期間定義。客戶必須全程參與定義過程，並提供所有要求的材料。監視器會在上線期結束 30 天內準備就緒進行測試。一旦完成監視器測試，且 Microsoft 向客戶表示監視器已上線，AED 會提供全年無休的涵蓋範圍，透過如上定義、包含在內的「工程小組引導危機管理」功能，回應和分級任何根據 Microsoft 設定的閾值觸發的監視器。如果客戶尚未利用問題解決支援 (以下稱「PRS」) 就識別的問題建立支援案件，如客戶工單參照的服務說明指示，則 AED 團隊會要求客戶建立支援案件，以利緩解作業。

- **白手套平台故障處理**：在 Azure 聲明故障期間，其定義為影響多位客戶的故障並在 Azure 入口網站聲明故障，AED 會提供量身訂製的通訊，以預先識別客戶的聯絡人，通知其最新情況並在掌握詳細資訊時，提供故障可能對客戶產生的影響詳情。客戶提出要求時，AED 會就自我緩解作業與客戶合作，例如容錯移轉至不同的可用性區域 (如適當)。
- **工程小組危機管理全球知道我支援**：提供「工程小組危機管理」功能 (如上一節定義) 擴展全球配合客戶的涵蓋範圍，以便提供超越主要營業時間更量身訂製和一致的體驗。此增強體驗可視情況延伸至其他功能。「知道我」定義為客戶的業務內容和環境知識，並以推動更快速的事件緩解和改善客戶的整體 Azure 支援體驗為目標。

### 3. AED 先決條件及假定

除了客戶工單所描述的先決條件及假定以外，Microsoft 提供本附錄所描述的服務交付係基於下列先決條件及假定：

- a) Microsoft 的 AED 服務效能取決於客戶的合作、主動參與，以及及時完成指派的責任。
- b) 客戶將在本附錄期間維持啟用的 Microsoft 企業支援服務方案和 Azure Rapid Response 合約。
- c) 所有功能僅提供英文版。
- d) 除非另以書面達成協議，否則會以遠端交付。如雙方同意進行現場察看且未預先支付費用，Microsoft 便會向客戶請領合理差旅及生活代墊費用。
- e) 如果事件並非僅限於客戶組織，且影響大範圍的 Azure 環境，則服務工程小組資源將無法優先安排服務還原。
- f) AED 涵蓋範圍未延伸至任何內部部署技術、使用者裝置、Microsoft 用戶端軟體，或身分識別和驗證技術。
- g) 客戶獲得 AED 服務的權利 (如本附錄所述)，須受到遵守本工單及本附錄的條款及條件約束。
- h) AED 服務旨在支援客戶對註冊訂用帳戶的使用。Microsoft 將僅針對客戶內部業務用途提供本服務。Microsoft 不會對客戶的客戶提供本服務。
- i) AED 不提供任何非 Microsoft 程式碼或由 Microsoft、客戶或第三方廠商自訂之任何程式碼的支援。

### Microsoft 網路安全性事件回應

**Microsoft 網路安全性事件回應 (以下稱「MSCIR」)**：提供全球調查和指導，協助評估網路攻擊範圍、遏制事件和還原重要系統，可選擇現場及/或遠端支援。本服務協助減少鎖定目標的網路攻擊風險，更有效地緩解安全性危機造成的損害。Microsoft 事件回應必須以現有統一支援合約的附加內容單獨購買。MSIR 投入參與範圍將於事件發生時定義。

在特定緊急情況下，客戶得要求並授權 Microsoft 在購買 MSCIR 服務或在現有 MSCIR 服務加上額外時數 (以下稱「附加內容合約」) 之前開始提供 MSCIR 服務。即使有任何相反規定，如果客戶授權 Microsoft 在附加內容合約之前開始作業，則客戶同意 (a) 其會採取一切合理必要行動，以儘速且可行地履行附加內容合約，(b) 其保持承擔全部責任並同意支付附加內容合約履行前提供的服務，如 Microsoft 開立之發票，以及 (c) Microsoft 對於任何簽署之前發生的授權工作相關行為或疏失概不負責，且客戶承擔所有相關風險。

與 MSCIR 投入參與相關的其他資訊 (如：價格和工作範圍) 或主動供應項目方面的資訊，可向貴用戶的客戶成功經理 (CSAM) 索取。

## 2.4 多國家/地區支援

### 多國家/地區支援服務概觀

多國家/地區支援搭配 Microsoft 統一企業支援服務時，會在多個支援地點提供服務給貴用戶，如您的工單所述。多國家/地區支援的結構描述如下：

- **主機**：此為貴用戶在工單中協議取得 Microsoft 統一支援基本的支援地點。
- **下游**：此為主機地點之外工單中指定貴用戶接收 Microsoft 統一企業支援服務的支援地點，貴用戶有權利在該地點取得所購買的服務。

### 如何訂購

本 USSD 說明可用的多國家/地區支援服務。若適用，則特定服務和相關數量將依支援地點排序列於關聯工單中。

貴用戶此處所述服務可傳送至主機工單中指定的支援地點，也可能視情況作為貴用戶 Microsoft 統一企業支援合約的一部分由主機配置，並包含下列修改：

- **基本套件服務**：除另有註明外，基本套件服務 (以「✓」標註者) 將可用於您的指定支援地點或由主機依主機工單上的支援地點配置。
- **非主動式服務**：非主動式服務可以遠端方式提供主機不在及包括的地點。
- **服務傳送管理 (SDM)**：SDM 可遞送至指定的主機和下游支援地點，如貴用戶工單中所指定。貴用戶基本套件中包含的 SDM 服務可提供狀況將由主機配置，並由主機客戶成功經理管理。SDM 傳送僅限於主機地點的上班時間。購買其他服務或增強服務及解決方案時可能會需要其他 SDM 服務。
  - **其他 SDM**：可為主機或下游支援地點購買其他 SDM 資源，如工單中所指示，並將遞送至指定的支援地點。供應狀況依可用性及上述條件而異。

選擇性服務 (上方支援表中以「+」標註者) 的可用性如下：

- **主動式服務**
  - 可能提供貴用戶主動式服務，其數量將列於工單上，並可由工單中指定的支援地點提供，
  - 將於工單註明該下游合約的免稅地點主動式服務。
  - **支援技術顧問 (STA)**：STA 服務將於貴用戶工單中指定的支援地點中可用，
  -
- **維修服務 – 根本原因分析**：指定支援地點的員工將可用購買的服務。

- **增強型服務及解決方案：** 所有的增強型服務及解決方案皆可購買用於主機或下游支援地點使用。視情況而定。可能須遵守其他限制。
- 購買的其他支援服務將於貴用戶工單中指定的支援地點中可用。

## 多國家/地區支援其他條款及條件

除了貴用戶此處及工單所概述的條款及條件以外，本公司傳送此處所描述的服務係基於下列先決條件及假定：

- 本公司可能允許非指定支援地點的員工參與工單中指定並針對特定主機或下游支援地點購買的遠端主動式服務。這類參與情況將由 Microsoft 決定是否允許。
- 主動折讓僅可於貴用戶工單上所列的主機及下游支援地點之間交換，若有備註者除外。所有交換都將基於對應支援地點當下的主動折讓貨幣及費率完成。Microsoft 服務代表可提供您當下費率。任何交換若造成主動折讓出現分數，都將進位至最接近的完整單位。不得將主動折讓換出或換入例外國家/地區。
- 若因在主機與下游支援地點間散布或交換購買的支援服務，產生的任何稅賦義務應完全由客戶負擔。
- 工單期間執行的服務變更或交換，可能需要以書面立下合約。
- **統一計費系統和分開發票處理**旨在提供我們的客戶對其交易保有更多彈性、便利性和控制。我們的統一計費系統提升發票處理和稅務流程的效率和準確度，而分開發票處理功能允許根據產品類型、交付日期或客戶地點等不同條件，將交易分為多筆發票

## 2.5 其他條款及條件

Microsoft 整合支援服務均係基於下列先決條件及假定情況而提供。

- 基礎套件非主動式服務是以遠端方式提供至貴用戶指定支援連絡人之據點。所有其他服務均以遠端方式提供予貴用戶工作訂單上所指定或列出之據點，但以書面方式另行規定者，不在此限。
- 基礎套件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。
- 本公司為貴用戶基於聲明的授權登記和合約及/或工作訂單附錄 A 帳單帳戶 ID 已訂購、並在 Microsoft 於 <http://microsoft.com/licensing/contracts> (或 Microsoft 指出的後繼站台) 不時發布的產品條款中所識別全部版本的市售、普遍提供的 Microsoft 軟體與線上服務產品提供支援，惟工作訂單、此統一企業支援服務說明的附錄另有規定，或位於 <http://serviceshub.microsoft.com> 的貴用戶線上支援入口網站具體排除者例外。
- 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。
- 若貴用戶要求取消先前排定的服務，則須在至少 14 天前取消，以利取得該服務的完整退款（適用情況下）。
- 任何在 6 至 13 天前取消先前排定的服務，將產生服務費用的 50% 成本。
- 任何在 5 天內取消先前排定的服務，將支付該服務費用的全額 (100%)
- 訂購其他服務時，本公司可要求含入服務提供管理，以利提供。
- 如果貴用戶訂購某一種服務，但想要轉換為另一種類型的服務，則貴用戶得於替代服務套用同等價值，該替代服務需為可供應且經貴用戶服務提供資源同意。
- 並非所有其他服務在您的國家/地區皆有提供。如需詳細資訊，請連絡貴用戶之服務提供人員。
- 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。
- 貴用戶將承擔所有在貴用戶的 Microsoft 環境或任何其他部署中為執行支援服務而實施由 Microsoft 提供之程式碼的相關風險，並負責所有測試、控制、品質保證、法務、監管或標準法規遵循、維護、部署及其他為執行支援服務與 Microsoft 提供之程式碼相關的做法 (全部或部分)。
- 訂購服務可能有最低平台要求。
- 服務可能無法直達貴用戶的客戶。
- 如雙方同意進行現場察看且未預先支付費用，我們便會向貴用戶請領合理差旅及生活代墊費用。
- 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](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](https://aka.ms/github_dpa))。
- 貴用戶同意本公司得將資訊傳送至有效且使用中的公司電子郵件地址，透過識別為安全性更新內容、電子報、部落格、安全性簡報、服務通訊之材料及類似文件，提供貴用戶的使用者有關產品和功能的資訊。貴用戶的使用者應擁有適當退出該等通訊的機制。
- 其他先決條件及假定得列載於相關附錄。

## 2.6 貴用戶之責任

Microsoft 整合支援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：

- 貴用戶將指派具名支援服務管理員以負責帶領貴用戶之團隊，並將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事件申請的程序。

- 若貴用戶購買多國家/地區支援服務，貴用戶將需要指派具名的主機支援地點支援服務管理員，以負責帶領貴用戶之當地團隊，並管理貴用戶所有當地支援活動及向本公司提交支援事件申請的內部程序。貴用戶亦將可能需要指派其他支援地點的具名支援服務管理員。
- 貴用戶可指定具名的非主動式支援連絡人 (若有需要) 負責透過 Microsoft 支援網站或以電話建立支援要求。貴用戶雲端服務的雲端管理員亦可透過適用支援入口網站提交雲端支援要求。
- 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。這些連絡人也應對受支援的 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。
- 提交服務要求時，貴用戶的非主動支援連絡人得必須依本公司之要求需要執行問題確認及解決活動。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。
- 貴用戶同意與本公司合作，根據貴用戶所訂購之服務制定服務使用計劃。
- 貴用戶同意，若工作訂單中指定的具名連絡人有任何變更，應立即通知本公司。
- 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。
- 貴用戶之服務提供人員可能會根據貴用戶所訂購服務，要求貴用戶履行其他責任。
- 此支援中包含使用雲端服務時，貴用戶必須為適用線上服務訂購或現有訂用或數據傳輸方案。
- 貴用戶同意在適用之工單期間屆滿日前 60 日之前，將主動式服務和增強型服務與解決方案之申請連同任何必要/適用的資料一併提交。
- 貴用戶同意視情況適當，為本公司需要到現場之服務提供小組提供貴用戶內部系統和診斷工具之存取權，並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。