

# Mô tả Dịch vụ Hỗ trợ Doanh nghiệp Hợp Nhất của Microsoft (Unified Enterprise Support Services Description, USSD)

Tháng 2 năm  
2023

# Mục lục

1	Giới thiệu tài liệu này.....	3
2	Dịch vụ hỗ trợ.....	4
	<b>2.1 Cách mua.....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 Mô tả dịch vụ.....</b>	<b>5</b>
	Dịch vụ chủ động.....	5
	Dịch vụ lập kế hoạch.....	5
	Dịch vụ phản ứng.....	10
	Quản lý phân phối dịch vụ.....	12
	<b>2.3 Các dịch vụ và giải pháp cao cấp.....</b>	<b>14</b>
	Kỹ thuật Chuyên môn Nâng cao.....	15
	Phản hồi Tăng cường Hợp nhất.....	16
	Phản hồi Nhanh.....	18
	Quản lý Sự kiện Azure.....	19
	Office 365 Engineering Direct.....	25
	Hỗ trợ Nhà phát triển.....	25
	GitHub Engineering Direct.....	25
	Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng.....	25
	Giải pháp Tăng cường An ninh mạng.....	26
	<b>2.4 Hỗ trợ Đa quốc gia.....</b>	<b>30</b>
	Tổng quan về Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia.....	30
	Cách mua.....	30
	Điều khoản và Điều kiện Bổ sung về Hỗ trợ Đa Quốc gia.....	31
	<b>2.5 Các điều khoản và điều kiện bổ sung.....</b>	<b>32</b>
	<b>2.6 Trách nhiệm của bạn.....</b>	<b>33</b>

# 1 Giới thiệu tài liệu này

Mô tả Dịch vụ Hỗ trợ Doanh nghiệp Hợp Nhất 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 sẵn có trên toàn cầu. Để biết chi tiết về các dịch vụ sẵn có để mua tại địa điểm của bạn, hãy liên hệ với đại diện Dịch vụ của Microsoft. Các dịch vụ sẵn có có thể thay đổi.

## 2 Dịch vụ hỗ trợ

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

- Các dịch vụ chủ động giúp duy trì và cải thiện sức khỏe của cơ sở hạ tầng và 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 sẵn có dưới dạng Gói Cơ sở, cùng với hỗ trợ bổ sung, và Hỗ trợ Nâng cao và giải pháp sẵn có khi mua theo thỏa thuận Gói Cơ sở hiện có được nêu trong Lệnh Sản xuất Dịch vụ Doanh nghiệp, như được mô tả dưới đây.

Mục	Mô tả
Gói Cơ sở	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. Một phần Gói Cơ sở của bạn bao gồm một Khoản Linh động* để sử dụng khi thêm các dịch vụ chủ động (đánh dấu "+"), dịch vụ nâng cao và dịch vụ giải pháp và/hoặc dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh vào Gói Cơ sở. Các dịch vụ có trong Gói Cơ sở được đại diện bằng dấu "✓" trong phần này.
Các dịch vụ bổ sung	Các dịch vụ hỗ trợ bổ sung bao gồm các dịch vụ Chủ động cũng sẵn có 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.
Các dịch vụ và giải pháp cao cấp	Các dịch vụ hỗ trợ bao gồm một sản phẩm cụ thể của Microsoft hoặc hệ thống CNTT của khách hàng, cũng sẵn có để bổ sung vào Gói Cơ sở của bạn trong thời 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 bạn tại nhiều Vị trí Hỗ trợ, như được mô tả trong Lệnh Sản xuất (hoặc các Lệnh Sản xuất).

\*Khoản Linh động là một phần linh động của giá niêm yết cho gói cơ sở của bạn có thể được sử dụng để mua các dịch vụ Chủ động, giải pháp và dịch vụ nâng cao, Tín dụng Chủ động hoặc Dịch vụ

Chủ động Tùy chỉnh tại thời điểm mua dịch vụ. Đại diện Microsoft của bạn sẽ cho biết phần giá niêm yết Gói Cơ sở sẵn có để sử dụng làm Khoản Linh động. Những điều kiện sau đây áp dụng cho phân bổ Khoản Linh động:

- Tối đa 20% hoặc \$50.000, tùy vào cái nào cao hơn, Khoản Linh động của bạn có thể được sử dụng để mua Tín dụng Chủ động hoặc các dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh.
- Khoản Linh động được phân bổ hàng năm và dịch vụ được áp dụng Khoản Linh động thì phải được sử dụng trong thời hạn năm áp dụng.
- Khoản Linh động không được sử dụng cho các dịch vụ Quản lý Phân phối Dịch vụ, như được định nghĩa trong tài liệu này.
- Nếu bạn đặt một loại dịch vụ bằng Khoản Linh động và muốn đổi sang loại dịch vụ khác, bạn có thể áp dụng giá trị tương đương với một dịch vụ thay thế sẵn có và đã đồng ý với nguồn phân phối dịch vụ của bạn.
- Mọi Khoản Linh động khả dụng phải được phân bổ trong thời hạn thực hiện hợp đồng, nếu không sẽ bị mất.

## 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 sẵn có như được liệt kê dưới đây hoặc nêu chi tiết trên Lệnh Sản xuất của bạn. Hình thức phân phối tại chỗ có thể không sẵn có cho mọi dịch vụ và mọi vùng địa lý. Hình thức phân phối sẽ là từ xa, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản và mất thêm phí hoặc trừ khi được bán dưới hình thức dịch vụ tại chỗ.

### Dịch vụ lập kế hoạch

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

Các loại dịch vụ lập kế hoạch	Lập kế hoạch
<b>Chứng minh Khái niệm</b>	<b>+</b>

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua

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

### Dịch vụ thực hiện

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

Các loại dịch vụ thực hiện	Lập kế hoạch
<b>Dịch vụ Tại chỗ</b>	<b>+</b>

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

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

### Dịch vụ bảo trì

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

Các loại dịch vụ bảo trì	Lập kế hoạch
<b>Đánh giá Theo yêu cầu</b>	<b>✓</b>
<b>Chương trình Đánh giá</b>	<b>+</b>
<b>Đánh giá Ngoại tuyến</b>	<b>+</b>
<b>Giám sát Chủ động</b>	<b>+</b>
<b>Các Chương trình Hoạt động Chủ động (Proactive Operations Programs, POP)</b>	<b>+</b>
<b>Chương trình Đánh giá Rủi ro và Sức khỏe như một Dịch vụ (RAP như một Dịch vụ)</b>	<b>+</b>

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

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

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

## Dịch vụ tối ưu hóa

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

Các loại dịch vụ tối ưu hóa	Lập kế hoạch
<b>Dịch vụ Tiếp nhận</b>	+
<b>Các Dịch vụ Tập trung Phát triển</b>	+
<b>Quản lý Dịch vụ CNTT</b>	+
<b>Dịch vụ Bảo mật</b>	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

**Dịch vụ Tiếp nhận:** Các dịch vụ hỗ trợ tiếp nhận 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 tiếp nhận 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 tiếp nhận của họ.

**Các Dịch vụ Tập trung Phát triển:** Các dịch vụ sẵn có 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. Dịch vụ Quản lý Dịch vụ CNTT có thể là một phần của một chương trình dịch vụ hỗ trợ tùy biến, sẵn có 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, sẵn có 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 dịch vụ giáo dục cung cấp đào tạo để nâng cao kỹ năng kỹ thuật và vận hành của nhân viên hỗ trợ của bạn thông qua các hướng dẫn tại chỗ, trực tuyến hoặc theo yêu cầu.

Các loại dịch vụ giáo dục	Lập kế hoạch
<b>Giáo dục Theo yêu cầu</b>	✓
<b>Webcast</b>	✓
<b>Nói chuyện bằng Bảng và Phấn</b>	+
<b>Hội thảo</b>	+

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

⊕ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

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

**Webcast:** Truy cập các buổi giáo dục do Microsoft tổ chức, sẵn có 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, sẵn có 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 Chủ động Bổ sung	Lập kế hoạch
<b>Dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh (Dịch vụ Bảo trì, Tối ưu hóa và Giáo dục)</b>	+
<b>Cố vấn Công nghệ Hỗ trợ</b>	+
<b>Trình tăng tốc Chủ động</b>	+
<b>Kỹ thuật Chuyên môn</b>	+

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

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

**Cố vấn Công nghệ Hỗ trợ (Support Technology Advisor, 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 tài 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):** Giải pháp được tuyển chọn và hướng tới kết quả, dựa trên các nguyên tắc và thực tiễn được khuyến nghị của Microsoft, giúp đẩy nhanh thời gian thu về giá trị của bạn. Chuyên gia chính sẽ làm sát sao với nhóm của bạn để đưa ra hướng dẫn chuyên môn sâu và tận dụng các chuyên gia khác của Microsoft, nếu cần, để giúp triển khai và/hoặc tối ưu hóa các giải pháp Microsoft của bạn. Bao gồm các dịch vụ từ đánh giá và lập kế hoạch, nâng cao kỹ năng và thiết kế, cho đến cấu hình và thực hiện.

Chủ động khác	Lập kế hoạch
<b>Tín dụng Chủ động</b>	+

**Tín dụng Chủ động:** Giá trị của các dịch vụ trao đổi được trình bày thể hiện trong tín dụng trên Lệnh Sản xuất của bạn. Sau đó Tín dụng Chủ động có thể được trao đổi hoặc áp dụng cho một hoặc nhiều dịch vụ bổ sung xác định, như được mô tả trong tài liệu này, với mức giá hiện tại do đại diện Dịch vụ Microsoft của bạn cung cấp. Sau khi chọn dịch vụ bổ sung sẵn có, 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. Tất cả hỗ trợ phản ứng đều được triển khai từ xa.

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

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

⊕ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

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

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

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

Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p><b>Mức độ nghiêm trọng 1</b></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>Cần chú ý ngay lập tức</p>	<p>Các thành phần Azure<sup>1</sup></p> <p>- Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống</p> <p>Tất cả các 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 trọng<sup>2</sup> được chỉ định</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7<sup>3</sup></p> <p>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 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 24/7<sup>3</sup></p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p><b>Mức độ nghiêm trọng A</b></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 trọng<sup>2</sup> được chỉ định</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7<sup>3</sup></p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p><b>Mức độ nghiêm trọng B</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 việc<sup>4</sup></p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong hai giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc<sup>4</sup></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><b>Mức độ nghiêm trọng C</b></p> <p>Tác động nhỏ đến hoạt động kinh doanh:</p> <p>Chủ yếu vẫn hoạt động với các</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong bốn giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc<sup>4</sup></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</p>

Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
trở ngại dịch vụ nhỏ hoặc không có		web
Cần chú ý trong vòng bốn giờ làm việc <sup>4</sup>		

<sup>1</sup> Thời gian phản ứng đã nêu cho các thành phần Azure không bao gồm Azure StorSimple, GitHub AE, Dịch vụ Truyền thông Azure hoặc Quản lý Hóa đơn & Thuê bao.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Giờ làm việc thường được định nghĩa là 09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn địa phương, trừ ngày lễ và ngày nghỉ cuối tuần. Giờ làm việc có thể hơi khác ở nước bạn.

**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 tận dụng để Quản lý Hỗ trợ Phản ứng cho mọi yêu cầu hỗ trợ.

Theo các bảng Phản hồi Sự cố ở trên, đối với các sự cố Mức độ nghiêm trọng B và C, dịch vụ sẵn có theo yêu cầu của khách hàng trong giờ làm việc cho nhóm nguồn lực của Microsoft, nhóm có thể cung cấp bản cập nhật báo cáo vượt cấp, khi được yêu cầu. Đối với các sự cố Mức độ nghiêm trọng 1 và A, quy trình báo cáo vượt cấp nâng cao sẽ được khởi tạo và tự động thực hiện. 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.

Để được hỗ trợ bổ sung ngoài giờ làm việc, bạn có thể mua Giờ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng Bổ sung.

**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 khác. 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 sẵn có 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. 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 (Service Delivery Management, 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. 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.

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.

### Phạm vi Quản lý Phân phối Dịch vụ

Các dịch vụ SDM sẵn có như sau:

Các loại dịch vụ quản lý phân phối dịch vụ	Lập kế hoạch
<b>Kích hoạt Tổ chức Khách hàng</b>	✓
<b>Hướng dẫn Bản cập nhật về Sản phẩm, Dịch vụ và Bảo mật của Microsoft</b>	✓
<b>Phát triển &amp; Quản lý Chương trình</b>	✓
<b>Nhập môn Hỗ trợ Doanh nghiệp Hợp nhất</b>	✓
<b>Chương trình Thành công Đám mây</b>	+
<b>Kiến trúc sư, Nhà phát triển, Cố vấn Giải pháp Đám mây</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Quản lý Quan hệ Điều hành</b>	✓
<b>Phản bổ trợ Quản lý Phân phối Dịch vụ</b>	+
<b>Quản lý Phân phối Dịch vụ Tại chỗ</b>	+

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

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

✓<sup>1</sup> - Các dịch vụ bổ sung có thể được cung cấp bởi Microsoft.

**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. 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 tiếp nhận công nghệ và giá trị thực hiện của các công nghệ đám mây Microsoft.

**Kiến trúc sư, Nhà phát triển, Cố vấn Giải pháp Đám mây:** Một nguồn lực hỗ trợ của Microsoft tập trung vào phát triển, cung cấp tư vấn chiến lược và hướng dẫn đẩy nhanh quá trình cải tiến và thúc đẩy hiệu quả trong vòng đời phát triển phần mềm. Những nguồn lực giới hạn này có thể được chỉ định bởi Microsoft theo những điều kiện dưới đây.

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

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

**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.

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

Bên cạnh các dịch vụ được cung cấp như một phần của Gói Cơ sở hoặc dịch vụ bổ sung, bạn có thể mua các dịch vụ và giải pháp 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	Lập kế hoạch
<b>Kỹ thuật Chuyên môn Nâng cao</b>	<b>+</b>
<b>Phản hồi Tăng cường Hợp nhất</b>	<b>+</b>
<b>Phản hồi Nhanh</b>	<b>+</b>
<b>Quản lý Sự kiện Azure</b>	<b>+</b>
<b>O365 Engineering Direct</b>	<b>+</b>

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<b>Hỗ trợ Nhà phát triển</b>	<b>+<sup>1</sup></b>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng</b>	<b>+</b>
<b>Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng</b>	<b>+</b>

+ - Các dịch vụ bổ sung có thể mua.

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

## Kỹ thuật Chuyên môn Nâng cao

**Kỹ thuật Chỉ định Tăng cường (Enhanced Designated Engineering, 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. Gói đề nghị này có phạm vi phù hợp với nhu cầu và kết quả của khách hàng bằng cách bố trí một kỹ sư được chỉ định, người này sẽ xây dựng kiến thức chuyên sâu về môi trường hoặc giải pháp của khách hàng và hỗ trợ các mục tiêu kinh doanh của họ, bao gồm, nhưng không giới hạn, tối ưu hóa khối lượng công việc, tiếp nhận hoặc khả năng 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 như sau:

- Giúp duy trì kiến thức sâu về các yêu cầu kinh doanh hiện tại và tương lai của bạn và cấu hình môi trường công nghệ thông tin của bạn 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 thực hiện các công việc triển khai và hoạt động của bạn phù hợp với việc thực hiện theo kế hoạch và hiện tại của bạn với các công nghệ của Microsoft
- 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. Khách hàng ở nhiều quốc gia phải chỉ định EDE cho địa điểm lúc giao kết hợp đồng trước khi lên kế hoạch phân phối dịch vụ.

### 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 sẵn có 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.
- Các dịch vụ EDE được phân phối từ xa trừ khi có thỏa thuận khác từ trước bằng văn bản. Nếu 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.

### Phản hồi Tăng cường Hợp nhất

**Phản hồi Tăng cường Hợp nhất:** Phản hồi Tăng cường Hợp nhất (Unified Enhanced Response, UER) cung cấp hỗ trợ phản ứng nhanh cho các sản phẩm và dịch vụ đám mây của bạn, chuyển hướng nhanh hơn đối với tất cả các sự cố trong tình huống nghiêm trọng (critical situation, 'crit sits') và bằng cách chỉ định nguồn lực từ đội ngũ Quản lý Sự cố Tăng cường cho bạn để tăng cường công tác quản lý sự cố phản ứng. Khách hàng có thể mua Phản hồi Tăng cường Hợp nhất bên cạnh thỏa thuận hỗ trợ cơ sở Doanh nghiệp Hợp nhất của họ hoặc bổ sung vào bất kỳ lúc nào trong thời hạn hiệu lực của thỏa thuận hỗ trợ cơ sở Doanh nghiệp Hợp nhất.

Sẵn có phân phối UER khi mua, nhưng sẽ chưa bắt đầu phân phối cho đến 'Ngày phân phối vào năm 2023'. Những khách hàng mua UER trước Ngày Bắt đầu Phân phối sẽ không bị ghi hóa đơn cho tới khi Microsoft bắt đầu phân phối UER ('Ngày Bắt đầu Phân phối') hoặc [ngày 1 tháng 2 năm 2023], tùy thời điểm nào muộn hơn.

Để nhận hỗ trợ UER cho sản phẩm và dịch vụ đám mây Microsoft của bạn, bạn phải báo sự cố qua điện thoại hoặc web. Nếu mở ở Mức độ nghiêm trọng 1 hoặc Mức độ nghiêm trọng A, yêu cầu Hỗ trợ Giải quyết Sự cố của bạn sẽ được tự động chuyển với thời gian phản hồi tăng cường và nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường sẽ được tự động chỉ định tiến hành quản lý sự cố.

**Quản lý Sự cố Tăng cường:** Dịch vụ Quản lý Sự cố Tăng cường sẵn có trong 24x7x365 đối với tất cả các yêu cầu Hỗ trợ Giải quyết Sự cố ở Mức độ nghiêm trọng 1 hoặc Mức độ nghiêm trọng A. Khách hàng được chỉ định một nhóm nguồn lực chỉ định với kiến thức về mục tiêu và môi trường kinh doanh của khách hàng. Những nguồn lực này được chỉ định bên cạnh nguồn lực giải quyết kỹ thuật và chịu trách nhiệm giám sát tất cả các sự cố hỗ trợ tình huống quan trọng để thúc đẩy giải quyết kịp thời và đảm bảo hỗ trợ có chất lượng cao. Có thể liên hệ trực tiếp với nguồn lực nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường được chỉ định cho khách hàng qua email 24-7 và sẽ đảm bảo tiến độ kỹ thuật liên tục bằng cách cung cấp cho bạn các bản cập nhật trạng thái thường xuyên, đệ trình và kế hoạch hành động.

Đối với bất kỳ sự cố ở Mức độ nghiêm trọng 1 nào, thành viên của nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường cũng sẽ tiến hành đánh giá sau sự cố với khách hàng, Quản lý Tài khoản Thành công của Khách hàng và các thành viên khác trong nhóm tài khoản của bạn nhằm mục tiêu củng cố doanh nghiệp của bạn và ngăn chặn vấn đề và sự cố trong tương lai. Trong cuộc họp, thành viên nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường sẽ cung cấp thông tin tổng quan về cách ứng phó sự cố, bao gồm những điểm làm được và những điểm cần cải thiện, đồng thời làm việc với Quản lý Tài khoản Thành công của Khách hàng (Customer Success



Account Manager, CSAM) về các đề xuất khắc phục, để chủ động giảm thiểu trường hợp trong tương lai và củng cố giải pháp của bạn.

Thành viên nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường sẽ thông báo cho bạn trong khi xảy ra sự cố nếu cũng có Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ (Root Cause Analysis, RCA) đối với công nghệ bị ảnh hưởng của Microsoft, nếu bạn sẽ phải trả thêm phí khi thực hiện RCA và làm việc với CSAM của bạn để bắt đầu RCA nếu có và được yêu cầu rõ ràng bởi khách hàng trước khi sự cố kết thúc. 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 cần thiết để hoàn thành RCA.

Để nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường có kiến thức cơ bản về mục tiêu và môi trường của bạn, bạn phải cung cấp tài liệu nếu được yêu cầu và tham gia vào các hoạt động đào tạo nhập môn trong 60 ngày đầu tiên của thời hạn hợp đồng.

Những nguồn lực hỗ trợ này sẽ hoạt động từ xa. Dịch vụ Quản lý Sự cố Tăng cường được phân phối bằng tiếng Anh, tiếng Trung và tiếng Nhật. Việc phân phối dịch vụ Quản lý Sự cố Tăng cường không bị hạn chế theo khu vực, không cần tư cách công dân hay phê chuẩn về nguồn lực phân phối.

Dịch vụ phản ứng của UER 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 cung cấp 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. Tất cả hỗ trợ phản ứng đều được triển khai từ xa. Ngoài các dịch vụ phản ứng theo nhu cầu, một số giờ nhất định dành cho công tác Quản lý Hỗ trợ Phản ứng và Quản lý Cung cấp Dịch vụ được dành cho đội ngũ Quản lý Sự cố Tăng cường và CSAM của bạn để dùng cho hoạt động đào tạo nhập môn, cuộc họp hàng quý với Quản lý Sự cố Tăng cường và đánh giá sau khi xảy ra sự cố ở Mức độ nghiêm trọng 1. Có thể tổ chức thêm các cuộc họp bổ sung theo yêu cầu và với thỏa thuận trước đó với Microsoft trong trường hợp sẵn có nguồn lực nếu bạn chọn mua thêm số giờ ngoài số giờ đã tính để cung cấp dịch vụ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng và Quản lý Cung cấp Dịch vụ bổ sung do nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường và Quản lý Tài khoản Thành công Khách hàng (Customer Success Account Manager, CSAM) của bạn thực hiện

Chỉ cần mua UER cho địa điểm tại quốc gia tổ chức nếu khách hàng có thỏa thuận Hợp nhất với nhiều quốc gia. Là Giải pháp Tăng cường phản ứng, tất cả dịch vụ UER có thể được cung cấp từ xa cho các địa điểm khác và bao gồm Máy chủ, ngoại trừ số giờ đã tính cho việc Quản lý Cung cấp Dịch vụ, số giờ này sẽ được Máy chủ phân bổ và do Quản lý Tài khoản Thành công Khách hàng (Customer Success Account Manager, CSAM) của Máy chủ quản lý.

Mức độ nghiêm trọng và tình huống của Phản hồi Tăng cường Hợp nhất	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p><b>Mức độ nghiêm trọng 1</b></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>Cần chú ý ngay lập tức</p>	<p>Các thành phần Azure<sup>1</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống</li> </ul> <p>Tất cả dịch vụ và sản phẩm khác - Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 30 phút hoặc ít hơn</p> <p>Quản lý Sự cố Cấp cao<sup>2</sup> được chỉ định tự động</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7<sup>3</sup></p> <p>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 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 24/7<sup>3</sup></p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p><b>Mức độ nghiêm trọng A</b></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 30 phút</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 30 phút trở xuống</p> <p>Quản lý Sự cố Cấp cao<sup>2</sup> được chỉ định tự động</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7<sup>3</sup></p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>

<sup>1</sup> Thời gian phản hồi đã nêu cho các thành phần Azure không bao gồm US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, Dịch vụ Truyền thông Azure hoặc Quản lý Hóa đơn & Thuê bao, A40, Dịch vụ Azure Media, Azure Stack, Test Base cho M365, Microsoft Mesh hoặc Universal Print.

<sup>2</sup> Quản lý Sự cố Tăng cường giúp giải quyết vấn đề tức thời qua trường hợp tham gia, đưa lên cấp cao hơn, tìm nguồn lực và phối hợp.

<sup>3</sup> 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.

## Phản hồi Nhanh

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

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

sản phẩm chuẩn để giải quyết, đội ngũ Phản hồi Nhanh vẫn chịu trách nhiệm chính đối với sự cố trong 24x7x365.

Đối với các thành phần Azure, thời gian phản hồi hỗ trợ giải quyết sự cố được liệt kê trong bảng dưới đây và thay thế bất kỳ thời gian phản hồi hỗ trợ dự kiến nào của Gói Cơ sở. Không áp dụng Dịch vụ Phản hồi Nhanh đối với Dịch vụ Azure Media, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Dịch vụ Truyền thông Azure, UniversalPrint, Test base cho M365 hoặc Microsoft Mesh.

Việc mua dịch vụ Phản hồi Nhanh 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 và tình huống	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p><b>Mức độ nghiêm trọng 1</b></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 vòng 15 phút</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống</p> <p>Nỗ lực liên tục 24x7<sup>1</sup></p> <p>Tiếp cận chuyên gia giàu kinh nghiệm của Microsoft<sup>2</sup></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 24x7<sup>1</sup></p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p>
<p><b>Mức độ nghiêm trọng A</b></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>	

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

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

## Quản lý Sự kiện Azure

**Quản lý Sự kiện Azure Microsoft (Azure Event Management, "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. Sự kiện kinh doanh quan trọng có thể nhận được tối đa năm (5) ngày dương lịch phản ứng liên tục; khách hàng có thể chọn mua thêm số sự kiện kinh doanh quan trọng nếu cần để chạy liên tục và bao gồm toàn bộ thời gian cho nhu cầu dự kiến nếu lâu hơn năm (5) ngày dương lịch liên tục.

Quản lý Sự kiện Azure phụ thuộc vào tình trạng khả dụng của tài nguyên, vui lòng tham khảo quản lý tài khoản khách hàng của bạn để biết thêm thông tin khả dụng. 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 trước khi diễn ra 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><b>Mức độ nghiêm trọng 1</b></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 vòng 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 Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Quản lý tình huống quan trọng được chỉ định trong vòng 30 phút trở xuống.</p> <p>Nỗ lực liên tục 24x7<sup>1</sup></p> <p>Liên hệ với các chuyên gia giàu kinh nghiệm của Microsoft và</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 24x7<sup>1</sup></p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p>

<p><b>Mức độ nghiêm trọng A</b></p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p>	<p>nhanh chóng đưa lên cấp cao hơn trong Microsoft lên các nhóm sản phẩm</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>	
--	---	--

<sup>1</sup> 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.

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

Microsoft sẽ cung cấp bản tóm tắt sau khi xảy ra sự kiện về bất kỳ trường hợp nào được mở trong cửa sổ hỗ trợ phản ứng và đảm bảo các trường hợp này 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><b>Mức độ nghiêm trọng 1</b></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 vòng 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 Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Quản lý tình huống quan trọng được chỉ định trong vòng 30 phút trở xuống.</p> <p>Nỗ lực liên tục 24x7<sup>1</sup></p> <p>Liên hệ với các chuyên gia giàu kinh nghiệm của Microsoft và</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 24x7<sup>1</sup></p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p>

<p><b>Mức độ nghiêm trọng A</b></p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p>	<p>nhanh chóng đưa lên cấp cao hơn trong Microsoft lên các nhóm sản phẩm</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>	
--	---	--

<sup>1</sup> 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.

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

Đối với tất cả các sản phẩm khác, phản hồi sự cố sẽ phù hợp với nội dung sau:

Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------

<p><b>Mức độ nghiêm trọng 1</b></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 Azure<sup>1</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống</li> </ul> <p>Tất cả các 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 trọng<sup>2</sup> được chỉ định</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7<sup>3</sup></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 24/7<sup>3</sup></p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p><b>Mức độ nghiêm trọng A</b></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 trọng<sup>2</sup> được chỉ định</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7<sup>3</sup></p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p><b>Mức độ nghiêm trọng B</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 việc<sup>4</sup></p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong hai giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc<sup>4</sup></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><b>Mức độ nghiêm trọng C</b></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 việc<sup>4</sup></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>



Chủ yếu vẫn hoạt động với các  
trở ngại dịch vụ nhỏ hoặc  
không có  
Cần chú ý trong vòng bốn giờ  
làm việc<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Giờ làm việc thường được định nghĩa là 09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn địa phương, trừ ngày lễ và ngày nghỉ cuối tuần. Giờ làm việc có thể hơi khác ở nước bạn.

## 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 sẵn có cho người thuê hoặc những người thuê có tên trong danh sách, sẵn có 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 (internet of things, IoT), đào tạo và thử nghiệm. Hỗ trợ Nhà phát triển sẵn có với một khoản phí bổ sung.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Cung cấp cho khách hàng quyền truy cập ưu tiên vào nhóm hỗ trợ GitHub được chỉ định và GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). Ngoài ra, đánh giá hàng quý, bao gồm hướng dẫn chủ động dựa trên kiểm tra tình trạng và phân tích yêu cầu, cũng là một phần trong gói dịch vụ GitHub Engineering Direct.

## 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 (Support for Mission Critical, SfMC) cung cấp một chương trình tùy chỉnh các dịch vụ hỗ trợ, sẵn có với một khoản phí bổ sung và được định nghĩa trong một Phụ mục được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn. Bạn phải có thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft để hỗ trợ yêu cầu dành cho các dịch vụ SfMC của bạn. Nếu thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft hết hiệu lực hoặc bị chấm dứt, dịch vụ SfMC của bạn sẽ bị chấm dứt vào cùng ngày đó.

## Giải pháp Tăng cường An ninh mạng

**Giải pháp Tăng cường An ninh mạng** cung cấp hỗ trợ chuyên biệt liên quan tới an ninh mạng trong các trường hợp phản ứng cũng như chủ động ("Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng"). 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. Chi tiết bổ sung liên quan tới Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng có thể được cung cấp thông qua Trình quản lý Tài khoản Thành công Khách hàng (Customer Success Account Manager, CSAM) của bạn.

Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng có thể được mua dưới dạng một hoặc nhiều gói dịch vụ định sẵn dưới đây. Khi bán theo dạng lô giờ trong gói dịch vụ định sẵn, giờ Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng sẽ được khấu trừ khỏi tổng số giờ mua của bạn khi chúng được sử dụng và phân phối.

Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng được xác định là dịch vụ mang tính chủ động hoặc phản ứng. Bất kể Giải pháp Hỗ trợ An ninh mạng 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 Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng của bạn. Nếu thỏa thuận dịch vụ Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft hết hiệu lực hoặc bị chấm dứt, dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng của bạn sẽ bị chấm dứt vào cùng ngày đó.
- Tất cả Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng đều diễn ra tối thiểu trong năm (5) ngày, ngoại trừ "Hội thảo – Rèn luyện về Khủng hoảng Bảo mật & Ứng phó" thì diễn ra trong ba (3) ngày và "Ứng phó với Sự cố An ninh mạng Từ xa trong 1 ngày" thì diễn ra trong một ngày, 32 giờ. Có thể cần thêm ngày để hoàn thành cam kết. Microsoft sẽ làm việc với khách hàng để xác định số ngày cần mua thêm với số lượng tăng dần năm (5) ngày (tám (8) giờ mỗi ngày).
- Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng sẵn có vào giờ làm việc (được xác định là từ 08:00 đến 17:00, không gồm ngày nghỉ và cuối tuần).
- Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng 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.
- Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng hỗ trợ 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.
- Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng được phân phối từ xa trừ khi được bán tại chỗ hoặc có thỏa thuận khác từ trước bằng văn bản. Nếu các chuyến 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.
- Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng chỉ được thực hiện bằng ngôn ngữ tiếng Anh.
- Microsoft dựa vào khả năng kiểm tra tiêu chí đánh giá của Khách hàng để xem có hoạt động bất lợi hay không bằng các công cụ mô tả dưới đây (bao gồm hệ thống độc quyền của Microsoft). Khả năng Microsoft đạt được mục tiêu của khách hàng phụ thuộc vào việc khách hàng triển khai những công cụ này một cách thích hợp và đầy đủ. Nhu cầu về công cụ bổ sung có thể được thể hiện qua thông tin nắm được khi tương tác.

Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng sẽ được cung cấp cho bạn bởi một nhóm nguồn lực hỗ trợ của Microsoft, trong đó có thể bao gồm:

- Trình quản lý Tài khoản Hỗ trợ Khách hàng (Customer Support Account Manager, "CSAM") Unified Support của bạn;

- Đội ngũ Chuyên gia An ninh của Microsoft ("Kỹ sư") có kiến thức chuyên sâu về an ninh mạng và ứng phó với sự cố; và
- Kỹ sư Khách hàng Chuyên môn của Microsoft trong các trường hợp giảm nhẹ mà có thể cần bộ kỹ năng cụ thể.

Cách Tương tác:

- Đối với kịch bản phản ứng:
  - o Mở một trường hợp hỗ trợ phản ứng qua cổng thông tin web hoặc điện thoại, ghi chú sự cố bảo mật tiềm tàng
  - o Điều tra ban đầu sẽ được thực hiện và, nếu cần, có thể khuyến nghị thực hiện điều tra đầy đủ về môi trường.
  - o Microsoft sẽ sử dụng các chiến lược và phương pháp khác nhau để hoàn thành dịch vụ phản ứng tùy vào bản chất của sự cố. Microsoft sẽ hỏi ý kiến của Khách hàng khi bắt đầu điều tra để xác định mục tiêu ban đầu, rồi thường xuyên hỏi ý kiến trong suốt quá trình tương tác sau đó để thảo luận cập nhật mục tiêu đó và các quyết định điều tra khác. Khách hàng sẽ đưa ra mọi quyết định quan trọng về chiến lược điều tra. Dịch vụ phản ứng của Microsoft có thể bao gồm việc Microsoft tiến hành các hoạt động được xác định trong bảng bên dưới. Tuy nhiên, Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng, khi cung cấp dịch vụ phản ứng, Microsoft có thể điều chỉnh cách tiếp cận của mình cho phù hợp để hỗ trợ Khách hàng trong việc điều tra sự cố bảo mật tiềm tàng:

Dịch vụ	Phạm vi Tổng thể ('Lĩnh vực trong Phạm vi')
<b>Ứng phó với Sự cố An ninh mạng</b>	<p>Điều tra từ xa, phản ứng đối với môi trường Windows tại chỗ sau khi xảy ra sự cố bảo mật. Nội dung đánh giá bao gồm máy trạm, máy chủ và trình kiểm soát miền, cũng như môi trường Linux theo quyết định của nhóm tương tác.</p> <p>Nội dung đánh giá cung cấp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phân tích truy tìm nguy cơ và pháp y đối với các máy quan tâm</li> <li>• Tiến hành kỹ thuật đảo ngược đối với tập tin đáng ngờ</li> <li>• Thông tin tình báo về nguy cơ tùy chỉnh</li> <li>• Đánh giá cấu hình bảo mật của Danh mục Hiện hoạt</li> <li>• Hướng dẫn về các bước kiểm soát trong kịch bản chủ động tấn công, nếu phù hợp</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ngoài ra còn có "Ứng phó với Sự cố An ninh mạng Từ xa trong 1 ngày", đây là tương tác diễn ra trong một ngày với cùng phạm vi và hoạt động với cùng nhóm gồm 4 người trong thời gian chỉ 8 giờ. Có thể được mua trước khi đặt trước.</li> <li>• <i>Lưu ý: Có hỗ trợ tại chỗ nếu khách hàng mua gói "Ứng phó với Sự cố An ninh mạng - Tại chỗ" và phụ thuộc vào nguồn lực hỗ trợ sẵn có.</i></li> </ul>
<b>Office 365 – Ứng phó với Sự cố</b>	<p>Điều tra phản ứng, từ xa đối với môi trường Office 365/Azure AD (AAD), bao gồm một đối tượng thuê O365 duy nhất sau khi xảy ra sự cố bảo mật.</p> <p>Nội dung đánh giá cung cấp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Điều tra người dùng bị nghi ngờ và tài khoản có khả năng bị xâm phạm</li> <li>• Điều tra các điểm dữ liệu quan trọng trên dịch vụ O365</li> <li>• Đánh giá các thành phần bảo mật của Kiến trúc O365</li> <li>• Khuyến nghị quản lý rủi ro để bảo vệ dịch vụ O365</li> </ul>

- Hồ sơ mối đe dọa tùy chỉnh của người dùng có rủi ro cao
- Hướng dẫn về các bước kiểm soát trong kịch bản chủ động tấn công, nếu phù hợp

---

**Dịch vụ Nghiệp vụ An ninh mạng** Đánh giá thỏa hiệp từ xa, chủ động và xem xét tình trạng bảo mật. Đánh giá bao gồm máy trạm, máy chủ và trình điều khiển miền được hỗ trợ bởi Defender for Endpoint (MDE) và Defender for Identity (MDI).

Nội dung đánh giá cung cấp:

- Phân tích pháp y giới hạn đối với các máy quan tâm
- Phân tích tập tin đáng ngờ
- Thông tin tình báo về nguy cơ tùy chỉnh
- Đánh giá cấu hình bảo mật của Danh mục Hiện hoạt

---

**Hội thảo – Rèn luyện về Khủng hoảng Bảo mật & Ứng phó** Hội thảo từ xa, chủ động, mang đến trải nghiệm lớp học tương tác trong ba (3) ngày để hiểu rõ tình huống khủng hoảng bảo mật và cách ứng phó khi xảy ra sự cố bảo mật.

---

## Thành phẩm

Đối với "Hội thảo – Rèn luyện về Khủng hoảng Bảo mật & Ứng phó":

- Sách kỹ thuật số cho người tham gia

Đối với tất cả các thành phẩm khác:

- Khi được yêu cầu, một tài liệu "tóm tắt" ở định dạng Microsoft PowerPoint, do nhóm phân phối soạn thảo, tóm tắt các kết quả điều tra chính, có thể bao gồm đánh giá rủi ro và/hoặc đề xuất khắc phục.
- Một bản trình bày tóm tắt cho Khách hàng bằng lời để truyền đạt các mục được mô tả trong bản tóm tắt.
- Nếu có dữ liệu hỗ trợ và khả thi về mặt kỹ thuật, thì phải có tài liệu thể hiện dòng thời gian, xác định và ghi lại vị trí của tập tin và dữ liệu hỗ trợ có liên quan được phân tích trong quá trình thực hiện cam kết.

Cũng được cung cấp bởi "Ứng phó với Sự cố An ninh mạng" và "Dịch vụ Nghiệp vụ An ninh mạng":

- Bảng điều khiển Microsoft PowerBI hiển thị thông tin kỹ thuật liên quan đến phát hiện, ngoại trừ một số ít trường hợp khi không thể tạo thông tin này vì lý do kỹ thuật.

Thành phẩm (như xác định ở trên) sẽ được bàn giao trong vòng mười (10) ngày dương lịch sau khi kết thúc cam kết Ứng phó với Sự cố An ninh mạng, trừ khi Khách hàng chọn không chấp nhận Thành phẩm. Việc Khách hàng lựa chọn không chấp nhận Thành phẩm không phải là lỗi của Microsoft trong bất kỳ trường hợp nào và mọi nghĩa vụ của Microsoft đối với việc cung cấp Thành phẩm nêu trên sẽ hết hạn sau 10 ngày dương lịch kể từ ngày cuối cùng của cam kết, trừ khi Microsoft và Khách hàng có thỏa thuận khác.

## Dịch vụ Ngoài Phạm vi

Microsoft sẽ thực hiện Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng bằng sự cẩn thận và kỹ năng chuyên nghiệp; tuy nhiên, không có gì trong Thỏa thuận này đảm bảo rằng Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng sẽ phát hiện hoặc xác định được tất cả các mối đe dọa, lỗ hổng hoặc xâm nhập mạng hoặc bảo mật, giải mã hoặc khôi phục dữ liệu, khôi phục hoạt động hoặc trả lại quyền kiểm soát hệ thống của Khách hàng khi xảy ra truy cập hoặc kiểm soát trái phép. Bất kỳ lĩnh vực nào không được liệt kê rõ ràng trong "Lĩnh vực Trong Phạm vi" đều nằm ngoài phạm vi. Lĩnh vực nằm ngoài phạm vi của Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng bao gồm nhưng không giới hạn ở các lĩnh vực sau:

- Phân tích thiết bị Mạng
- Phân tích toàn diện với các điểm cuối chạy hệ điều hành cũ (không được hỗ trợ)
- Hỗ trợ giải mã tập tin hoặc máy chủ được mã hóa, bao gồm cung cấp bộ giải mã tùy chỉnh
- Thuộc tính của kẻ tấn công, bao gồm danh tính, động cơ hoặc nguồn gốc
- Giấy phép sản phẩm (của Microsoft hoặc không phải của Microsoft), ngoại trừ bản dùng thử sản phẩm, tùy thuộc vào tình trạng sẵn có
- Phần cứng được sử dụng trong quá trình phân tích
- Giám sát, giám sát an ninh liên tục sau khi ký kết Lệnh Sản xuất và/hoặc giám sát ngoài giờ làm việc tiêu chuẩn, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Giờ chuẩn Thái Bình Dương (hoặc múi giờ khác theo thỏa thuận chung).
- Kiểm tra mã nguồn
- Thiết kế hệ thống CNTT kỹ thuật và/hoặc kiến trúc
- Hỗ trợ tố tụng hoặc các dịch vụ hỗ trợ, bao gồm lời khai của chuyên gia hoặc bất kỳ công việc nào để đáp ứng tiêu chuẩn về bằng chứng để được chấp nhận về mặt pháp lý tại tòa án
- Bảo mật ứng dụng kinh doanh
- Quản lý dự án đối với từng dự án
- Hoạt động thử nghiệm
- Phát hiện và kiểm kê tài sản
- Chuẩn bị tài liệu RFI hoặc RFP cho sáng kiến dự án riêng có thể được xác định trong quá trình thực hiện cam kết này
- Cung cấp bất kỳ dịch vụ hoặc hoạt động được quy định nào. Microsoft không được cấp phép hoặc chứng nhận ở bất kỳ quốc gia, tiểu bang hoặc tỉnh thành nào với tư cách là bên điều tra, cố vấn pháp lý hoặc kiểm toán tư nhân và không được thuê để cung cấp các dịch vụ điều tra, tư vấn pháp lý, tư vấn kiểm toán hoặc kiểm soát nội bộ hoặc dịch vụ kỹ thuật theo quy định mà phải cần giấy phép đặc biệt.
- Công việc cuối tuần, trừ khi được chỉ đạo và phê duyệt bởi Quản lý Phân phối của Kỹ sư

## Trách nhiệm của Khách hàng

- Cung cấp tài khoản Azure AD chỉ trên đám mây với quyền Quản trị viên Toàn cầu, nếu cần.
- Giải pháp tác nghiệp để triển khai từ xa các công cụ cần thiết cho cam kết Ứng phó với Sự cố (ví dụ: SCCM, Danh mục Hiện hoạt GPO, v.v.).
- Triển khai các công cụ phân tích chuyên dụng, được chỉ định và cung cấp bởi nhóm phân phối Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng của Microsoft. Công cụ cần thiết cho từng cam kết tương ứng sẽ được nhóm phân phối trình bày chi tiết và Khách hàng sẽ (1) thực hiện kiểm tra để đảm bảo rằng công cụ này không ảnh hưởng đến độ tin cậy hoặc tính khả dụng của bất kỳ thiết bị nào của Khách hàng, và (2) cài đặt công cụ phù hợp với phạm vi do Microsoft cung cấp.

- Khách hàng nên xác thực độc lập xem Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng của Microsoft có được bảo hiểm theo chính sách bảo hiểm của họ hay không, nếu có.
- Nếu Khách hàng yêu cầu thực hiện Dịch vụ Hỗ trợ An ninh mạng trong môi trường sản xuất của Khách hàng hoặc với dữ liệu sản xuất, vậy thì trước khi Microsoft làm việc trong môi trường này và/hoặc với dữ liệu này, Khách hàng phải (1) cung cấp cho Microsoft hướng dẫn đầy đủ và tài nguyên giám sát của Khách hàng để giao tiếp với môi trường và/hoặc dữ liệu này, và (2) đảm bảo rằng môi trường và/hoặc dữ liệu đó có bản sao lưu hợp lệ.
- Trao quyền đầy đủ cho người ứng phó sự cố bảo mật để thực hiện đầy đủ các quy trình và thủ tục điều tra pháp y mà họ sử dụng trong khuôn khổ giao thức tiêu chuẩn, không gặp trở ngại từ bên thứ ba, chẳng hạn như nhà cung cấp dịch vụ ứng phó với sự cố khác. Việc Khách hàng không trao quyền đầy đủ cho Microsoft để thực hiện công việc của mình có thể dẫn đến dịch vụ bị chậm trễ hoặc kết quả không thỏa đáng.
- Đối với Hội thảo Rèn luyện về Khủng hoảng Bảo mật & Ứng phó hay bất kỳ dịch vụ Ứng phó An ninh mạng nào khác, Khách hàng đồng ý rằng mọi tài liệu, thành phẩm hoặc bản ghi tạo ra từ hội thảo này sẽ được coi là thông tin bí mật, chỉ được sử dụng cho mục đích công việc nội bộ của Khách hàng và sẽ không được phân phối, hiển thị hay chuyển giao cho bất kỳ bên thứ ba nào nếu không có sự đồng ý trước bằng văn bản của Microsoft. Ngoài ra, Khách hàng sẽ không thay đổi, xóa hay làm mờ bất kỳ thông báo nào, kể cả thông báo về quyền sở hữu trí tuệ, trong hoặc trên tài liệu nói trên.

## 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 Cơ sở Hỗ trợ Hợp nhất của Microsoft trong Lệnh Sản xuất 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

USSD 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 được nhận các Dịch vụ Chủ động, số lượng dịch vụ sẽ được liệt kê trong Lệnh Sản xuất và sẵn có tại Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất,
  - Dịch vụ Chủ động cho địa điểm miễn Thuế sẽ được xác định trong Lệnh Sản xuất cho thỏa thuận tuyến dưới đó.
- **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 (Support Technology Advisor, STA):** Các dịch vụ STA sẽ sẵn có 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 Địa điểm 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 sẵn có để 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 hỗ trợ cho tất cả các phiên bản phần mềm và các sản phẩm Dịch vụ Trực tuyến của Microsoft mà bạn đã mua và đã được phát hành thương mại và thường sẵn dùng dựa trên thỏa thuận và đăng ký cấp phép đã được thông báo và/hoặc ID tài khoản lập hóa đơn trong Phụ lục A của Lệnh Sản xuất và được xác định theo Điều khoản Sản phẩm do Microsoft xuất bản theo thời gian tại <http://microsoft.com/licensing/contracts> (hoặc tại một trang web kế nhiệm mà Microsoft xác định), trừ khi có quy định khác trong một Lệnh Sản xuất, một Phụ mục cho Mô tả Dịch vụ Hỗ trợ & Tư vấn này, hoặc được loại trừ cụ thể trên cổng thông tin hỗ trợ trực tuyến tại <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Hỗ trợ cho các sản phẩm trước khi phát hành và beta không được cung cấp, trừ khi có ghi chú khác trong một phụ mục đính kèm.
- Tất cả các dịch vụ, bao gồm bất kỳ dịch vụ bổ sung nào được mua như là một phần của và trong Thời hạn của một Lệnh Sản xuất Hỗ trợ, sẽ bị mất nếu không sử dụng trong Thời hạn của Lệnh Sản xuất áp dụng.
- Lập kế hoạch dịch vụ phụ thuộc vào sự sẵn có của nguồn lực và hội thảo có thể bị huỷ bỏ nếu không đạt được mức đăng ký tối thiểu.
- Chúng tôi có thể truy cập hệ thống của bạn thông qua kết nối từ xa để phân tích các vấn đề theo yêu cầu của bạn. Nhân viên của chúng tôi sẽ chỉ truy cập vào các hệ thống được bạn ủy quyền. Để sử dụng trợ giúp kết nối từ xa, bạn phải cung cấp cho chúng tôi quyền truy cập thích hợp và thiết bị cần thiết.
- Một số dịch vụ có thể yêu cầu chúng tôi lưu trữ, xử lý và truy cập dữ liệu khách hàng của bạn. Khi làm như vậy, chúng tôi sử dụng các công nghệ được Microsoft chấp thuận, tuân thủ chính sách và quy trình bảo vệ dữ liệu của chúng tôi. Nếu bạn yêu cầu chúng tôi sử dụng các công



nghệ không được chấp thuận bởi Microsoft, bạn hiểu và đồng ý rằng bạn hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính toàn vẹn và bảo mật dữ liệu khách hàng của mình và Microsoft không chịu trách nhiệm liên quan đến việc sử dụng các công nghệ không được Microsoft chấp thuận.

- Nếu bạn yêu cầu 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 sẵn có và đã đồng ý với nguồn phân phối dịch vụ của bạn.
- Không phải tất cả các dịch vụ bổ sung đều sẵn có 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 các chuyến làm việc tại chỗ đã được thỏa thuận chung và không trả trước, bạn sẽ phải trả các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý.
- Các Dịch vụ Hỗ trợ GitHub do công ty GitHub, Inc., một công ty con thuộc sở hữu hoàn toàn của Microsoft Corporation cung cấp. Bất kể điều gì mâu thuẫn với Lệnh sản xuất của bạn, Tuyên bố về Quyền riêng tư của GitHub tại [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) và Phụ lục Bảo vệ Dữ liệu và Phụ lục Bảo mật của GitHub tại [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) sẽ được áp dụng khi bạn mua Dịch vụ Hỗ trợ của GitHub.
- Các điều kiện tiên quyết và giả định 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.

- Nếu mua dịch vụ Hỗ trợ Đa Quốc gia, bạn sẽ phải chỉ định một quản trị viên dịch vụ hỗ trợ cho Vị trí Hỗ trợ Máy chủ chịu trách nhiệm dẫn dắt nhóm địa phương của bạn và quản lý tất cả các hoạt động hỗ trợ địa phương của bạn và quy trình nội bộ để gửi yêu cầu sự cố hỗ trợ cho chúng tôi. Và bạn có thể phải chỉ định một quản trị viên dịch vụ hỗ trợ tại các Vị trí Hỗ trợ khác.
- 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.
- 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 sẵn có gói đăng ký hoặc gói dữ liệu cho dịch vụ trực tuyến áp dụng.
- Bạn đồng ý gửi yêu cầu về các dịch vụ Chủ động và giải pháp và dịch vụ nâng cao, cùng với bất kỳ dữ liệu cần thiết hoặc áp dụng nào, không muộn hơn 60 ngày trước ngày hết hạn của Lệnh Sản xuất áp dụng.

## Unified Enterprise Support Services Description

- Bạn đồng ý cung cấp cho nhóm phân phối dịch vụ cần phải 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.

© 2023 Microsoft Corporation. Bảo lưu mọi quyền. 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.