

Tài liệu Mô tả Dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất cho Doanh nghiệp của Microsoft (USSD)

Tháng 7 năm
2024

Mục lục

1	Giới thiệu về tài liệu này	3
2	Dịch vụ hỗ trợ và thành công của khách hàng	4
2.1	Cách mua	4
2.2	Khoản linh động	5
2.3	Mô tả về Dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất cho Doanh nghiệp của Microsoft	5
	Dịch vụ phản ứng	11
	Dịch vụ Quản lý Thành công	13
2.4	Giải pháp nâng cao	14
	Tính năng và Phân phối Dịch vụ	27
	Các Giới hạn và Loại trừ Dịch vụ	27
	Tuân thủ và Phạm vi Dịch vụ	27
2.5	Hỗ trợ Đa quốc gia	28
	Tổng quan về Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia	28
	Cách mua	28
	Điều khoản và Điều kiện Bổ sung về Hỗ trợ Đa Quốc gia	29
2.6	Các điều khoản và điều kiện bổ sung	29
	Phụ lục A: Bảng biểu về loại Mức độ nghiêm trọng	33
	Phụ lục B: Dịch vụ Quản lý Thành công	39

1 Giới thiệu về tài liệu này

Tài liệu Mô tả Dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất cho Doanh nghiệp của Microsoft cung cấp thông tin về các dịch vụ hỗ trợ mà Microsoft có bán. Bạn cần phải tìm hiểu tài liệu mô tả về các dịch vụ mà bạn mua, bao gồm mọi điều kiện tiên quyết, tuyên bố miễn trừ trách nhiệm, điều khoản giới hạn và trách nhiệm của khách hàng. Các dịch vụ mà bạn mua sẽ được nêu trong Lệnh Sản xuất Dịch vụ Doanh nghiệp (Lệnh Sản xuất) hoặc một Bản Kế khai Dịch vụ khác có liên quan, có đề cập và hợp thành tài liệu này.

Xin lưu ý rằng không phải tất cả các dịch vụ được liệt kê trong tài liệu này đều được cung cấp trên toàn cầu. Để xác định dịch vụ nào có bán tại khu vực của bạn, vui lòng liên hệ với đại diện Microsoft. Các dịch vụ sẵn có có thể thay đổi.

2 Dịch vụ hỗ trợ và thành công của khách hàng

Dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất cho Doanh nghiệp của Microsoft (dịch vụ hỗ trợ) là một bộ dịch vụ hỗ trợ toàn diện có thể giúp bạn đẩy nhanh hành trình chuyển sang nền tảng đám mây, tối ưu hóa các giải pháp CNTT và tận dụng công nghệ nhằm hiện thực hóa các cơ hội kinh doanh mới ở bất kỳ giai đoạn nào của vòng đời CNTT. Các dịch vụ hỗ trợ của chúng tôi được điều chỉnh để đáp ứng nhu cầu cụ thể của bạn cũng như giúp bạn tận dụng tối đa khoản đầu tư vào Microsoft. Các dịch vụ hỗ trợ của chúng tôi bao gồm:

- **Dịch vụ Chủ động:** Các dịch vụ này được thiết kế nhằm cải thiện tình trạng hoạt động và cơ sở hạ tầng CNTT của bạn.
- **Dịch vụ Quản lý Thành công:** Dịch vụ này được thiết kế nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc lập kế hoạch và thực hiện.
- **Dịch vụ Giải quyết Sự cố:** Các dịch vụ này cung cấp giải pháp giải quyết sự cố 24/7 được ưu tiên nhằm giảm thiểu thời gian ngừng hoạt động và đảm bảo phản hồi nhanh.

2.1 Cách mua

Các dịch vụ hỗ trợ được cung cấp ở dạng Gói Cơ sở, cùng với các dịch vụ chủ động và giải pháp nâng cao có sẵn khi mua theo thỏa thuận Gói Cơ sở hiện có được nêu trong Lệnh Sản xuất Dịch vụ Doanh nghiệp. Thông tin chi tiết về từng gói được mô tả dưới đây:

- **Gói Cơ sở:** Gói này bao gồm các dịch vụ hỗ trợ cốt lõi của chúng tôi.
- **Dịch vụ Chủ động:** Các Dịch vụ Chủ động này bao gồm những dịch vụ hỗ trợ bổ sung có thể được thêm vào Gói Cơ sở khi cần.
- **Giải pháp Nâng cao:** Các Giải pháp Nâng cao này bao gồm những giải pháp và trải nghiệm hỗ trợ chuyên sâu có thể được thêm vào Gói Cơ sở khi cần.

Xin lưu ý rằng các dịch vụ có thể mua theo thỏa thuận Gói Cơ sở hiện tại được nêu trong Lệnh Sản xuất Dịch vụ Doanh nghiệp. Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào về dịch vụ có sẵn để mua, vui lòng liên hệ với đại diện Microsoft của mình.

Bảng 1 – Định nghĩa về dịch vụ hỗ trợ

Mục	Định nghĩa
Gói Cơ sở	Một tổ hợp của các dịch vụ chủ động, phản ứng cũng như quản lý thành công và phân phối, có chức năng hỗ trợ các sản phẩm và/hoặc Dịch vụ Trực tuyến của Microsoft được sử dụng trong tổ chức của bạn.
Dịch vụ Chủ động	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.
Giải pháp Nâng cao	Các dịch vụ hỗ trợ bao gồm một sản phẩm cụ thể của Microsoft hoặc hệ thống CNTT của khách hàng, luôn có sẵn để bổ sung vào Gói Cơ sở hỗ trợ của bạn trong thời hạn Lệnh Sản xuất và cũng được biểu thị bằng dấu "+" trong phần này.

Hỗ trợ Đa quốc gia

Gói Hỗ trợ Đa quốc gia cung cấp cho bạn dịch vụ hỗ trợ tại nhiều Vị trí Hỗ trợ, như mô tả trong Lệnh Sản xuất (hoặc các Lệnh Sản xuất). Gói Hỗ trợ Thống nhất cho Doanh nghiệp có thể bao gồm dịch vụ hỗ trợ đa quốc gia nếu cần và được nêu trong Lệnh Sản xuất của bạn. Vui lòng tham khảo phần 2.5 để biết thêm thông tin về gói hỗ trợ đa quốc gia.

2.2 Khoản linh động

Khoản linh động là một phần linh động trong giá niêm yết cho gói cơ sở của bạn, có thể được áp dụng để mua các dịch vụ chủ động, giải pháp nâng cao, tín dụng chủ động hoặc dịch vụ chủ động tùy chỉnh tại thời điểm bạn mua dịch vụ. Đại diện Microsoft của bạn sẽ cung cấp thêm thông tin chi tiết về cách áp dụng Khoản linh động vào thỏa thuận của bạn.

Những điều kiện sau đây áp dụng cho việc phân bổ Khoản Linh động:

- **Tín dụng Chủ động hoặc Dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh:** Tối đa 20% hoặc \$50.000, tùy thuộc vào số liệu nào cao hơn, Khoản Linh động mà bạn được phân bổ có thể dùng để mua Tín dụng Chủ động hoặc các Dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh.
- **Phân bổ Hàng năm:** Khoản Linh động được phân bổ hàng năm và mọi dịch vụ đã được áp dụng Khoản Linh động phải được sử dụng trong thời hạn năm áp dụng.
- **Dịch vụ Quản lý Thành công:** 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.
- **Trao đổi Dịch vụ:** Nếu bạn đặt một loại dịch vụ bằng Khoản Linh động nhưng muốn đổi sang loại dịch vụ khác, bạn có thể áp dụng giá trị tương đương cho một dịch vụ thay thế nếu có sẵn và đã được nguồn lực phân phối dịch vụ của bạn đồng ý.
- **Thời hạn phân bổ:** Mọi Khoản Linh động có sẵn phải được phân bổ trong thời hạn thực hiện hợp đồng, nếu không sẽ bị mất.

2.3 Mô tả về Dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất cho Doanh nghiệp của Microsoft

Phần này mô tả các mục được kết hợp để tạo thành gói dịch vụ hỗ trợ của bạn. Ngoài ra, chúng tôi đã liệt kê các dịch vụ có thể được thêm vào Gói Cơ sở của bạn hoặc trong thời hạn của thỏa thuận. Một phần Gói Cơ sở bao gồm một khoản linh động để sử dụng khi thêm các dịch vụ chủ động (đánh dấu "+"), dịch vụ giải pháp 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 biểu thị bằng dấu "✓" trong phần này. Các dịch vụ hỗ trợ của chúng tôi bao gồm:

- **Dịch vụ Chủ động:** Các dịch vụ này giúp ngăn chặn sự cố xảy ra trong môi trường Microsoft của bạn và được lên lịch nhằm đảm bảo khả năng phân phối cũng như tính sẵn có của nguồn lực 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 được 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 này cung cấp chương trình 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.

Bảng 2 – Các loại dịch vụ lập kế hoạch

Các loại dịch vụ lập kế hoạch	Lập kế hoạch
<ul style="list-style-type: none"> Chứng minh Khái niệm: Hoạt động tương tác này 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 bản thiết kế, nhưng thường không phải sản phẩm sẵn sàng để sản xuất. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Dịch vụ Kiến trúc: Hoạt động tương tác, dưới hình thức một loạt buổi thảo luận do một chuyên gia của Microsoft tiến hành. Các chuyên gia của chúng tôi sẽ làm việc với khách hàng để biến yêu cầu công việc thành kiến trúc giải pháp chuyên biệt, qua đó giúp đẩy nhanh khả năng triển khai thành công. Những buổi thảo luận này có thể liên quan tới việc đánh giá yêu cầu kỹ thuật, kiểm tra thiết kế kiến trúc hiện tại và đưa ra các ý kiến chuyên môn giàu kinh nghiệm về thực hành tốt nhất cho kiến trúc giải pháp. Mục đích của quá trình này là nhằm tạo ra một thiết kế giải pháp kỹ thuật phù hợp với các mục đích và mục tiêu đã đặt ra, đồng thời đóng vai trò làm tài liệu tham khảo quan trọng cho giai đoạn triển khai sản xuất. 	+

+ – Dịch vụ bổ sung có thể mua.

Dịch vụ thực hiện

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

Bảng 3 – Các loại dịch vụ thực hiện

Các loại dịch vụ thực hiện	Lập kế hoạch
<ul style="list-style-type: none"> Dịch vụ Hướng dẫn: Cung cấp sự hỗ trợ ngắn hạn cho việc triển khai, di chuyển, nâng cấp hoặc phát triển tính năng. Dịch vụ này có thể bao gồm việc 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 bổ sung có thể mua.

Dịch vụ bảo trì

Dịch vụ bảo trì nhằm mục đích ngăn ngừa các sự cố trong môi trường Microsoft của bạn và thường được lên lịch trước khi cung cấp dịch vụ để đảm bảo tính sẵn có của nguồn lực.

Bảng 4 – Các loại dịch vụ bảo trì

Các loại dịch vụ bảo trì	Lập kế hoạch
<ul style="list-style-type: none"> Đánh giá Theo yêu cầu: 	✓

Các loại dịch vụ bảo trì	Lập kế hoạch
<p>Một nền tảng đánh giá tự động, trực tuyến sử dụng các số liệu 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. Để dùng dịch vụ đánh giá này, bạn cần có dịch vụ Azure hiện hoạt có giới hạn dữ liệu phù hợp để có thể sử dụng dịch vụ đánh giá theo yêu cầu. Microsoft có thể hỗ trợ để bạn kích hoạt quy trình thiết lập ban đầu của dịch vụ. Liên quan đến Đánh giá Theo yêu cầu, đội ngũ nhân viên tại chỗ của Microsoft (trong tối đa 2 ngày) hoặc đội ngũ nhân viên từ xa của Microsoft (trong tối đa 1 ngày) sẵn sàng hỗ trợ phân tích dữ liệu và ưu tiên các đề xuất khắc phục theo thỏa thuận dịch vụ của bạn (bạn phải trả thêm phí). Xin lưu ý rằng dịch vụ đánh giá tại chỗ có thể không sẵn có ở tất cả các khu vực.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Chương trình Đánh giá: Chương trình này sẽ đánh giá về thiết kế, quá trình thực hiện kỹ thuật, vận hành hoặc quản lý thay đổi của công nghệ Microsoft của bạn so với các biện pháp thực tiễn mà Microsoft khuyến nghị. Khi kết thúc chương trình đánh giá, đội ngũ nhân viên 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 bản đánh giá kỹ thuật về môi trường của bạn, trong đó có thể bao gồm kế hoạch khắc phục. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Đánh giá Ngoại tuyến: Dịch vụ này cung cấp chương trình đánh giá tự động về việc thực hiện công nghệ Microsoft dựa trên dữ liệu được thu thập từ xa hoặc bởi đội ngũ nhân viên của 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Giám sát Chủ động: Dịch vụ này 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 thiết kế cho một nhóm kỹ sư bền vững. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Các Chương trình Hoạt động Chủ động (Proactive Operations Programs, POP): Dịch vụ này sẽ xem xét (cùng 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 biện pháp thực tiễn mà Microsoft khuyến nghị. Đội ngũ nhân viên của Microsoft tiến hành quá trình xem xét này tại chỗ hoặc từ xa. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Chương trình Đánh giá Rủi ro và Sức khỏe như một Dịch vụ (RAP như một Dịch vụ): Dịch vụ này cung cấp chương trình đánh giá tự động về việc thực hiện công nghệ Microsoft dựa trên dữ liệu được thu thập từ xa. Microsoft phân tích dữ liệu đã thu thập để lập báo cáo phát hiện có chứa các khuyến nghị khắc phục. Dịch vụ này sẵn có cho phân phối tại chỗ hoặc từ xa. 	+

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

+ – Dịch vụ bổ sung có thể mua.

Dịch vụ tối ưu hóa

Các dịch vụ tối ưu hóa được cung cấp nhằm mục đích giúp khách hàng tận dụng tối ưu khoản đầu tư vào công nghệ. Các dịch vụ này có thể bao gồm quản trị dịch vụ đám mây từ xa, tối ưu hóa việc tiếp nhận các tính năng sản phẩm của Microsoft cho người dùng cuối, đồng thời đảm bảo tính năng bảo mật và nhận dạng mạnh mẽ.

Bảng 5 – Các loại dịch vụ tối ưu hóa

Các loại dịch vụ tối ưu hóa	Lập kế hoạch
<ul style="list-style-type: none"> Dịch vụ Tiếp nhận: Các dịch vụ hỗ trợ tiếp nhận cung cấp một bộ 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 mà 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 được tiếp cận nguồn lực có kiến thức chuyên môn, cũng như hoạt động liên kết được Microsoft khuyến nghị để hỗ trợ chương trình tiếp nhận của họ. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Các Dịch vụ Tập trung Phát triển: Chúng tôi cung cấp các dịch vụ trợ giúp nhân viên của bạn xây dựng, triển khai và hỗ trợ các ứng dụng được xây dựng bằng công nghệ của Microsoft. Các dịch vụ này bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Đánh giá Năng lực DevOps: Một dịch vụ đánh giá giúp khách hàng hiểu được các khả năng hiện tại trong toàn bộ vòng đời phát hành phần mềm và nhanh chóng xác định cơ hội cải tiến dựa trên hoạt động DevOps của Microsoft. Hỗ trợ Phát triển: Giúp tạo và phát triển các ứng dụng tích hợp công nghệ của Microsoft trên nền tảng Microsoft, chuyên về các công cụ và công nghệ phát triển của Microsoft. Dịch vụ này được bán ở dạng số giờ được nêu trong Lệnh Sản xuất của bạn. Tư vấn nền tảng dành cho nhà phát triển: Cung cấp hướng dẫn giúp tận dụng toàn bộ tiềm năng của nền tảng dành cho nhà phát triển của Microsoft, đẩy nhanh tốc độ phát triển, áp dụng công nghệ đám mây và chuyển đổi số. Dịch vụ này được bán ở dạng số giờ được nêu trong Lệnh Sản xuất của bạn. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Quản lý Dịch vụ CNTT: Các dịch vụ Quản lý Dịch vụ CNTT Hiện đại của chúng tôi được thiết kế nhằm 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. Những dịch vụ này có thể được cung cấp thông qua các buổi tư vấn/hội thảo tại chỗ hoặc từ xa nhằm đảm bảo quá trình theo dõi, quản lý sự cố hoặc các quy trình của bộ phận hỗ trợ được tối ưu hóa để quản lý động thái của dịch vụ điện toán đám mây khi di chuyển ứng dụng hoặc dịch vụ sang đám mây. Các dịch vụ Quản lý Dịch vụ CNTT có thể là một phần của chương trình dịch vụ hỗ trợ tùy chỉnh, có tính thêm phí và có thể được xác định trong phụ lục cũng như được đề cập trong Lệnh Sản xuất của bạn. 	+

Các loại dịch vụ tối ưu hóa	Lập kế hoạch
<ul style="list-style-type: none"> Dịch vụ Bảo mật: Danh mục các giải pháp bảo mật của Microsoft bao gồm 4 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, ứng dụng cũng như dữ liệu của họ để chống lại các mối đe dọa bên trong và bên ngoài. Những dịch vụ này có thể là một phần của chương trình dịch vụ hỗ trợ tùy chỉnh, có tính thêm phí và có thể được xác định trong phụ lục cũng như được đề cập trong Lệnh Sản xuất của bạn. 	+

+ – Dịch vụ bổ sung có thể mua.

Dịch vụ giáo dục

Các dịch vụ giáo dục cung cấp chương trình 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.

Bảng 6 – Các loại dịch vụ giáo dục

Các loại dịch vụ giáo dục	Lập kế hoạch
<ul style="list-style-type: none"> Giáo dục Theo yêu cầu: Truy cập vào 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. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Webcast: Truy cập vào các buổi giáo dục trực tiếp do Microsoft tổ chức về một loạt các chủ đề liên quan đến dịch vụ hỗ trợ và công nghệ của Microsoft, được cung cấp qua Internet. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Hackathon: Dịch vụ này giúp khách hàng tìm hiểu những cách sáng tạo để sử dụng công nghệ Microsoft nhằm giải quyết hiệu quả những thách thức cụ thể mà họ gặp phải trong công việc. Điều này đạt được thông qua các dịch vụ tương tác, dựa trên hoạt động, sử dụng tình huống thực tế hoặc cụ thể của khách hàng. Các dịch vụ này khuyến khích khách hàng tham gia vào quá trình hợp tác nhanh chóng và liên tục với chuyên gia công nghệ để tìm ra giải pháp sáng tạo cho nhu cầu của họ. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Bản tóm tắt Cập nhật Kỹ thuật Các bản tóm tắt định kỳ, khi sử dụng mỗi bản phát hành, giúp khách hàng cập nhật thông tin về nội dung bổ sung mới nhất cũng như thay đổi sắp tới đối với việc triển khai nền tảng đám mây của họ, cho phép họ sử dụng các tính năng mới để làm việc hiệu quả hơn hoặc loại bỏ các rào cản để mở rộng phạm vi sử dụng hiện hành cho tất cả người dùng. Được cung cấp từ xa bởi một kỹ sư của Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Nói chuyện bằng Bảng và Phấn: 	+

Các loại dịch vụ giáo dục	Lập kế hoạch
<p>Những dịch vụ này thường là các buổi tương tác kéo dài một ngày, bao gồm các chủ đề về sản phẩm và hỗ trợ được trình bày ở dạng bài giảng và trình diễn. Các dịch vụ này được đội ngũ nhân viên của Microsoft cung cấp Trực tiếp theo hình thức trực tiếp hoặc trực tuyến.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Hội thảo: Các buổi hội thảo đào tạo kỹ thuật nâng cao về một loạt chủ đề liên quan đến hỗ trợ và công nghệ của Microsoft được nhân viên của Microsoft cung cấp trực tiếp hoặc trực tuyến. Hội thảo được mua theo số lượng người tham dự hoặc theo hình thức giao hàng tận nơi cho tổ chức của bạn (tùy theo quy định trong Lệnh Sản xuất). Xin lưu ý rằng hội thảo có thể được ghi hình sau khi có thông báo và sự đồng ý hợp lệ (đối với một số khu vực, cần có sự cho phép rõ ràng bằng văn bản). 	+

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

+ – Dịch vụ bổ sung có thể mua.

Dịch vụ Chủ động Bổ sung

Bảng 7 – Các loại dịch vụ chủ động bổ sung

Các loại dịch vụ Chủ động Bổ sung	Lập kế hoạch
<ul style="list-style-type: none"> Dịch vụ Chủ động Tùy chỉnh (Dịch vụ Bảo trì, Tối ưu hóa và Giáo dục): Dịch vụ này cung cấp cam kết có giới hạn với các nguồn lực 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. Những cam kết này bao gồm các loại dịch vụ Bảo trì, Tối ưu hóa và Giáo dục. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Cố vấn Kỹ thuật Hỗ trợ: Dịch vụ đánh giá công nghệ tùy chỉnh của chúng tôi hỗ trợ các mục tiêu kinh doanh của khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc tối ưu hóa khối lượng công việc, tiếp nhận hoặc khả năng hỗ trợ. Dịch vụ này do nhân viên của Microsoft cung cấp và có thể bao gồm kế hoạch cũng như hướng dẫn kỹ thuật được điều chỉnh theo môi trường và mục tiêu kinh doanh của khách hàng. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Kỹ thuật Chuyên môn (DE): Đây là các giải pháp được tuyển chọn và hướng đến kết quả dựa trên nguyên tắc và thực tiễn được Microsoft khuyến nghị giúp đẩy nhanh thời gian tạo ra giá trị của bạn. Một chuyên gia hàng đầu sẽ phối hợp chặt chẽ với nhóm của bạn để cung cấp hướng dẫn kỹ thuật chuyên sâu cũng như tận dụng các chuyên gia Microsoft khác (khi cần) để hỗ trợ triển khai và/hoặc tối ưu hóa các giải pháp của Microsoft. Các dịch vụ này bao gồm từ việc đánh giá và lập kế hoạch đến nâng cao kỹ năng và thiết kế, rồi cấu hình và triển khai. 	+

Các loại dịch vụ Chủ động Bổ sung	Lập kế hoạch
<p>Các điều kiện tiên quyết và hạn chế với dịch vụ cụ thể</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cần phải có thỏa thuận về Dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất hợp lệ để yêu cầu dịch vụ DE. Nếu thỏa thuận hết hạn hoặc bị chấm dứt, dịch vụ DE của bạn cũng sẽ chấm dứt vào cùng ngày. ○ Dịch vụ DE có thể được cung cấp trong giờ làm việc thông thường (từ 09:00 đến 17:30 theo Giờ Chuẩn Địa phương), trừ ngày lễ và cuối tuần. ○ Dịch vụ DE hỗ trợ các sản phẩm cũng như công nghệ cụ thể của Microsoft mà bạn đã chọn và được nêu trong Lệnh Sản xuất của bạn. ○ Dịch vụ DE được cung cấp cho một vị trí hỗ trợ duy nhất, như được quy định trong Lệnh Sản xuất của bạn. ○ Dịch vụ DE chủ yếu được cung cấp từ xa trừ khi có thỏa thuận trước bằng văn bản về các chuyến làm việc tại chỗ. Trong trường hợp các chuyến làm việc tại chỗ đã được hai bên đồng thuận và không trả trước, bạn sẽ phải trả các chi phí đi lại và chi phí liên quan hợp lý. 	

+ – Dịch vụ bổ sung có thể mua.

Bảng 8 – Các loại dịch vụ chủ động khác

Chủ động khác	Lập kế hoạch
<ul style="list-style-type: none"> • Tín dụng Chủ động: Tín dụng Chủ động là các dịch vụ có thể trao đổi được thể hiện bằng khoản tín dụng trên Lệnh Sản xuất của bạn. Bạn có thể đổi những khoản tín dụng này lấy một hoặc nhiều dịch vụ bổ sung đã xác định (như được mô tả trong tài liệu này) với mức giá hiện tại do đại diện Microsoft của bạn cung cấp. Sau khi chọn dịch vụ bổ sung, 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 cung cấp theo yêu cầu. Các dịch vụ phản ứng sau đây được cung cấp 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. Xin lưu ý rằng tất cả dịch vụ hỗ trợ phản ứng đều được triển khai từ xa.

Bảng 9 – Các loại dịch vụ phản ứng

Các loại dịch vụ phản ứng	Lập kế hoạch
<ul style="list-style-type: none"> • Hỗ trợ Tư vấn: Hỗ trợ hoặc hướng dẫn truy cập về cách thiết lập hoặc áp dụng tối ưu các thành phần công nghệ cụ thể của Microsoft. 	✓

Các loại dịch vụ phản ứng	Lập kế hoạch
<p>Bộ phận Hỗ trợ Tư vấn của chúng tôi cung cấp lời khuyên, chỉ dẫn và thông tin chuyên sâu về biện pháp tốt nhất để tận dụng các thành phần công nghệ của Microsoft, giúp bạn tránh các lỗi cấu hình phổ biến, đồng thời nâng cao hiệu suất của các thành phần và dịch vụ của bạn. Điều quan trọng cần lưu ý là dịch vụ tư vấn của chúng tôi không bao gồm thiết kế kiến trúc, phát triển giải pháp hoặc tùy chỉnh theo yêu cầu. Chúng tôi tận tâm cung cấp dịch vụ này qua email, cuộc trò chuyện hoặc điện thoại thông qua các bài viết dựa trên kiến thức định sẵn.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Hỗ trợ Giải quyết Sự cố: <p>Các dịch vụ hỗ trợ giải quyết sự cố được thiết kế nhằm giúp bạn khắc phục các sự cố, thông báo lỗi hoặc chức năng cụ thể không hoạt động như mong đợi đối với các sản phẩm của Microsoft.</p> <p>Để truy cập vào các dịch vụ này, bạn cần tạo yêu cầu hỗ trợ giải quyết sự cố. Bạn có thể tạo yêu cầu hỗ trợ giải quyết sự cố qua điện thoại hoặc bằng cách gửi yêu cầu qua web. Xin lưu ý rằng các yêu cầu hỗ trợ cho dịch vụ và sản phẩm không được công thông tin hỗ trợ dịch vụ trực tuyến hiện hành hỗ trợ sẽ được quản lý trong công thông tin trực tuyến Dịch vụ của Microsoft và tuân theo các mức độ nghiêm trọng được quy định trong Phụ lục A.</p> <p>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 nêu ra tác động kinh doanh đối với tổ chức của bạn, có tham vấn với chúng tôi, Microsoft sẽ chỉ định mức độ nghiêm trọng 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.</p> <p>Bộ phận Hỗ trợ Tư vấn của chúng tôi cung cấp lời khuyên, chỉ dẫn và thông tin chuyên sâu về biện pháp tốt nhất để tận dụng các thành phần công nghệ của Microsoft, giúp bạn tránh các lỗi cấu hình phổ biến, đồng thời nâng cao hiệu suất của các thành phần và dịch vụ của bạn. Điều quan trọng cần lưu ý là dịch vụ tư vấn của chúng tôi không bao gồm thiết kế kiến trúc, phát triển giải pháp hoặc tùy chỉnh theo yêu cầu. Chúng tôi tận tâm cung cấp dịch vụ này qua email, cuộc trò chuyện hoặc điện thoại thông qua các bài viết dựa trên kiến thức định sẵn.</p> <p>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.</p> <p>Thuật ngữ “Phản hồi Cuộc gọi Đầu tiên” được định nghĩa là liên hệ phi tự động ban đầu qua điện thoại hoặc email. Định nghĩa mức độ nghiêm trọng và thời gian phản hồi ban đầu dự kiến của Microsoft được trình bày chi tiết trong bảng ứng phó sự cố dưới đây.</p> <p>*Vui lòng tham khảo bảng biểu về loại mức độ nghiêm trọng của sự cố Hỗ trợ Phản ứng trong Phụ lục A để biết thêm thông tin</p> 	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> Quản lý Hỗ trợ Phản ứng: <p>Dịch vụ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng của chúng tôi 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.</p> 	<p>✓</p>

Các loại dịch vụ phản ứng	Lập kế hoạch
<p>Dịch vụ Quản lý Thành công sẽ được tận dụng để Quản lý Hỗ trợ Phản ứng cho mọi yêu cầu hỗ trợ.</p> <p>Vui lòng tham khảo bảng Ứng phó Sự cố ở trên để biết thêm thông tin về mức độ nghiêm trọng của sự cố. 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 Đội ngũ nhân viên 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 Mức độ nghiêm trọng A, quy trình báo cáo vượt cấp nâng cao sẽ được khởi tạo và tự động thực hiện. Sau đó nhân viên của Microsoft (được giao nhiệm vụ) 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.</p> <p>Để được hỗ trợ bổ sung ngoài giờ làm việc, bạn có thể mua Giờ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng Bổ sung.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ: <p>Nếu bạn 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 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. Xin lưu ý rằng Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ chỉ sẵn có cho một số công nghệ của Microsoft và có thể phải trả thêm phí.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> • Phản Bổ trợ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng: <p>Bạn có thể mua thêm giờ để nhận được dịch vụ Quản lý Hỗ trợ Phản ứng. Đội ngũ nhân viên của chúng tôi 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. Xin lưu ý rằng dịch vụ này phụ thuộc vào nguồn lực sẵn có của Microsoft.</p>	+

✓ – Được cung cấp như một phần của Gói Cơ sở.
 + – Dịch vụ bổ sung có thể mua.

Dịch vụ Quản lý Thành công

Bảng 10 – Dịch vụ Quản lý Thành công

Dịch vụ Quản lý Thành công	Lập kế hoạch
<ul style="list-style-type: none"> • Dịch vụ Quản lý Thành công: Các dịch vụ này được đưa vào thỏa thuận của bạn, từ khi được thông báo khác trong tài liệu này hoặc trong Lệnh Sản xuất của bạn. Dịch vụ Quản lý Thành công được cung cấp theo hình thức kỹ thuật số và/hoặc thông qua các nhà quản lý tài khoản thành công của khách hàng. Các nguồn lực này có thể hoạt động từ xa hoặc tại cơ sở của bạn. <p>* Vui lòng tham khảo Phụ lục B để biết thêm thông tin về Dịch vụ Quản lý Thành công và kết quả.</p>	✓

✓ – Được cung cấp như một phần của Gói Cơ sở.

+ – Dịch vụ bổ sung có thể mua.

2.4 Giải pháp nâng cao

Bên cạnh các dịch vụ được cung cấp như một phần của Gói Cơ sở hoặc dịch vụ bổ sung, bạn có thể mua giải pháp nâng cao tùy chọn dưới đây. Các giải pháp nâng cao được cung cấp với mức phí bổ sung và được xác định trong một Phụ lục được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.

Bảng 11 – Các loại giải pháp nâng cao

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>• Kỹ thuật Chỉ định Tăng cường (Enhanced Designated Engineering, EDE):</p> <p>Dịch vụ tùy chỉnh của chúng tôi cung cấp cam kết kỹ thuật liên tục và chuyên sâu cho khách hàng có các trường hợp phức tạp. Dịch vụ này có phạm vi phù hợp với nhu cầu và kết quả của bạn bằng cách bố trí một kỹ sư được chỉ định. Kỹ sư này sẽ xây dựng kiến thức chuyên sâu về môi trường hoặc giải pháp của bạn, đồng thời hỗ trợ bạn về các mục tiêu kinh doanh, bao gồm nhưng không giới hạn ở tối ưu hóa khối lượng công việc, tiếp nhận hoặc khả năng hỗ trợ. Bạn có thể mua dịch vụ EDE 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 giới hạn.</p> <p>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 đã 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 dịch vụ chủ động cần thiết được xác định trước và cài sẵn.</p> <p>Các dịch vụ EDE tập trung vào những lĩnh vực sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Giúp duy trì kiến thức chuyên sâu về các yêu cầu kinh doanh hiện tại và tương lai và cấu hình môi trường công nghệ thông tin của bạn để tối ưu hóa hiệu suất. ○ Lập tài liệu 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 nhất quán với việc triển khai các công nghệ của Microsoft hiện tại và theo kế hoạch. ○ Nâng cao kỹ năng kỹ thuật và vận hành 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”. 	+

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>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.</p> <p>Xin lưu ý về các điều kiện tiên quyết và hạn chế cụ thể của từng dịch vụ sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bạn phải có thỏa thuận dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất hiện hành để hỗ trợ các dịch vụ EDE của bạn. Nếu thỏa thuận dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất 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 thông thường (09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn Địa phương, trừ ngày lễ và 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 hai bên đồng thuận và không trả trước, bạn sẽ phải trả các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý. <p>• Kỹ thuật Chỉ định Nâng cao Phản ứng (Reactive Enhanced Designated Engineering, REDE):</p> <p>Kỹ thuật Chỉ định Nâng cao Phản ứng (REDE) là cam kết kỹ thuật chuyên sâu và liên tục tập trung vào việc giải quyết nhanh các sự cố hỗ trợ phản ứng phù hợp với các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến cụ thể của Microsoft do bạn chọn và có tên trong Lệnh sản xuất của bạn. Các dịch vụ REDE sẽ được cung cấp bởi một kỹ sư được chỉ định, người này sẽ xây dựng kiến thức sâu rộng về việc bạn sử dụng các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của Microsoft trong môi trường của bạn. Số giờ dịch vụ REDE được trừ vào tổng số giờ bạn mua khi chúng được sử dụng và phân phối.</p> <p>Các lĩnh vực trọng tâm của dịch vụ REDE như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiến hành một cuộc họp ban đầu để thảo luận về các ưu tiên và khuyến nghị. Kết quả của cuộc họp này sẽ được ghi lại trong kế hoạch cung cấp dịch vụ của bạn. ○ Tham gia giải quyết các sự cố hỗ trợ Mức độ nghiêm trọng 1 và Mức độ nghiêm trọng A. ○ Tham gia giải quyết các sự cố hỗ trợ nghiêm trọng khác theo yêu cầu của bạn. 	

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<ul style="list-style-type: none"> ○ Phối hợp làm việc với đội ngũ nhân viên trong Quản lý Thành công và Cung cấp Dịch vụ và Quản lý Hỗ trợ Phản ứng, cũng như bất kỳ nguồn lực nào khác của Microsoft có liên quan đến các hoạt động sự cố hỗ trợ của bạn, để tạo điều kiện giải quyết sự cố hỗ trợ phản ứng một cách hiệu quả và lập kế hoạch ngăn ngừa sự cố trong tương lai. <ul style="list-style-type: none"> ● Dịch vụ phản ứng <p>Các kỹ sư của chúng tôi phát triển và duy trì kiến thức chuyên sâu về cách bạn sử dụng sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của chúng tôi trong môi trường của bạn. Họ kết hợp kiến thức đó vào các hoạt động liên quan đến hỗ trợ giải quyết sự cố.</p> <p>Các kỹ sư của chúng tôi cung cấp cho kỹ sư hỗ trợ kỹ thuật của Microsoft thông tin về việc sử dụng sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của chúng tôi trong môi trường của bạn. Họ cũng cung cấp chuyên môn khắc phục sự cố và gỡ lỗi nâng cao để tạo điều kiện giải quyết sự cố hỗ trợ một cách nhanh chóng. Khi sẵn sàng hỗ trợ cho các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến có liên quan của Microsoft, các kỹ sư của chúng tôi thực hiện phân tích nguyên nhân gốc rễ đối với các sự cố nghiêm trọng ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh, đồng thời đưa ra các đề xuất về cách giảm thiểu vấn đề tương tự trong tương lai. Ngoài ra, kỹ sư REDE có thể mang đến các nguồn lực kỹ thuật bổ sung khi cần thiết.</p> ● Dịch vụ chủ động <p>Các kỹ sư của chúng tôi tài liệu hóa và chia sẻ với bạn các đề xuất về việc sử dụng các dịch vụ hỗ trợ chủ động (ví dụ như đánh giá khả năng hỗ trợ, kiểm tra sức khỏe, hội thảo và các chương trình đánh giá rủi ro) để xác định các cơ hội cải thiện thời gian hoạt động và giảm thiểu sự gián đoạn đối với các chức năng kinh doanh quan trọng. Kỹ sư REDE có thể thực hiện các dịch vụ chủ động theo thỏa thuận theo yêu cầu của bạn”.</p> ● Các điều kiện tiên quyết và hạn chế với dịch vụ cụ thể <p>Để nhận được dịch vụ REDE, bạn phải thực hiện và duy trì thỏa thuận của gói Hỗ trợ Thống nhất. Nếu thỏa thuận dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất hết hiệu lực hoặc bị chấm dứt, dịch vụ REDE của bạn sẽ bị chấm dứt vào cùng ngày đó. Ngoài nguồn lực giải pháp kỹ thuật của Microsoft, kỹ sư REDE còn được chỉ định chịu trách nhiệm hỗ trợ giải quyết sự cố.</p> <p>Các dịch vụ REDE sẵn có trong giờ làm việc thông thường (09:00 đến 17:30 Giờ Chuẩn Địa phương, trừ ngày lễ và cuối tuần). Các dịch vụ REDE được chuyển đến (các) vị trí hỗ trợ được chỉ định nơi các dịch vụ đó được mua như được xác định trong Lệnh Sản xuất của bạn. Các dịch vụ REDE được phân phối từ xa trừ khi có thỏa thuận khác từ trước bằng văn bản. Nếu các chuyến làm việc tại chỗ đã được hai bên đồng thuận và không trả trước, bạn sẽ phải trả các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý.</p> 	

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>Xin lưu ý rằng các dịch vụ REDE không sửa đổi thời gian ứng phó sự cố hỗ trợ phản ứng đang được áp dụng thông qua các ưu đãi hỗ trợ khác của Microsoft mà bạn được cấp quyền.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trách nhiệm của bạn <p>Để tối ưu hóa lợi ích của dịch vụ REDE, bạn phải thực hiện những trách nhiệm sau. Việc bạn không tuân thủ các trách nhiệm sau đây có thể dẫn đến sự chậm trễ của dịch vụ hoặc có thể cản trở khả năng thực hiện dịch vụ của chúng tôi.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cung cấp cho kỹ sư REDE về định hướng, đào tạo, tài liệu và các thông tin liên lạc khác khi cần thiết để có được hiểu biết sâu sắc về cách bạn sử dụng các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của chúng tôi trong môi trường của bạn. ○ Khởi tạo các yêu cầu hỗ trợ giải quyết sự cố và tích cực tham gia với chúng tôi trong việc chẩn đoán và giải quyết các sự cố hỗ trợ. ○ Đóng vai trò là quản trị viên trong môi trường của bạn. ○ Cung cấp thông tin khắc phục sự cố theo yêu cầu (ví dụ như tệp nhật ký gỡ lỗi và theo dõi). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Phản hồi Tăng cường Thống nhất: <p>Phản hồi Tăng cường Thống nhất (UER) cung cấp hỗ trợ phản ứng nhanh cho các sản phẩm Microsoft và dịch vụ đám mây của khách hàng với khả năng định tuyến nhanh hơn cho tất cả các sự cố tình huống quan trọng (crit sit'). Microsoft sẽ phân bổ các nguồn lực từ nhóm Quản lý sự cố nâng cao được chỉ định cho khách hàng để tăng cường quản lý sự cố phản ứng. Khách hàng có thể mua Phản hồi Tăng cường Thống nhất bên cạnh thỏa thuận hỗ trợ cơ sở Doanh nghiệp Thống 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 Thống nhất.</p> <p>Để nhận hỗ trợ UER cho các sản phẩm Microsoft và dịch vụ đám mây của khách hàng, khách hàng phải báo sự cố qua điện thoại hoặc qua web. Nếu khách hàng mở sự cố ở Mức độ nghiêm trọng 1 hoặc Mức độ nghiêm trọng A, các yêu cầu Hỗ trợ giải quyết sự cố của khách hàng sẽ 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Quản lý Sự cố Tăng cường: <p>Dịch vụ Quản lý Sự cố Tăng cường hỗ trợ 24 x 7 x 365 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</p>	+

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>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 khách hàng các bản cập nhật trạng thái thường xuyên, mức độ leo thang và kế hoạch hành động.</p> <p>Đối với bất kỳ sự cố ở Mức độ nghiêm trọng 1 nào, thành viên của nhóm Quản lý Sự cố Tăng cường sẽ cung cấp một bản đánh giá xử lý sự cố với khách hàng, Người Quản lý Tài khoản Thành công của Khách hàng và các thành viên khác trong nhóm tài khoản của khách hàng nhằm mục tiêu củng cố hoạt động kinh doanh của khách hàng và ngăn chặn vấn đề ngừng hoạt động và sự cố trong tương lai. Trong cuộc họp, thành viên nhóm Quản lý Sự cố Nâng cao sẽ cung cấp thông tin tổng quan về phản ứng sự cố, bao gồm những thành công và lĩnh vực cần cải thiện. Họ sẽ làm việc với Trưởng phòng Quản lý Tài khoản Thành công (CSAM) của khách hàng về các khuyến nghị khắc phục để chủ động giảm các trường hợp trong tương lai và tăng cường tính ổn định cũng như khả năng phục hồi của giải pháp của khách hàng.</p> <p>Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ (Root Cause Analysis, RCA) được cung cấp cho một số công nghệ của Microsoft và có thể phải trả thêm phí. RCA không phải là dịch vụ đi kèm trong Phản hồi Tăng cường Thống nhất nhưng có thể được yêu cầu từ các thành viên nhóm CSAM hoặc Quản lý Sự cố Tăng cường của khách hàng trong thời gian xảy ra sự cố. Trong quá trình xảy ra sự cố, một thành viên của nhóm Quản lý Sự cố Nâng cao sẽ thông báo cho khách hàng nếu có RCA cho công nghệ Microsoft bị ảnh hưởng và liệu có phải trả thêm phí khi thực hiện RCA hay không. Họ sẽ làm việc với CSAM của khách hàng để khởi tạo RCA nếu RCA khả dụng và được khách hàng yêu cầu rõ ràng trước khi kết thúc sự cố. Khách hàng 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.</p> <p>Để đảm bảo nhóm Quản lý Sự cố Nâng cao của khách hàng có kiến thức cơ bản về mục tiêu và môi trường của khách hàng, khách hàng phải cung cấp tài liệu nếu được yêu cầu và tham gia các hoạt động hướng dẫn trong 60 ngày đầu tiên của thời hạn hợp đồng.</p> <p>Xin lưu ý rằng nhóm 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.</p> <p>Dịch vụ phản ứng của UER giúp giải quyết các vấn đề trong môi trường Microsoft của khách hàng và thường được cung cấp theo yêu cầu. Các dịch vụ phản ứng được cung cấp theo</p>	

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>nhu cầu dành cho các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của Microsoft đang được hỗ trợ, trừ khi có lưu ý khác trong Lệnh Sản xuất của khách hàng. Tất cả hỗ trợ phản ứng đều được triển khai từ xa.</p> <p>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 hướng dẫn, 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 khách hàng thực hiện. Chỉ cần mua UER cho địa điểm tại quốc gia tổ chức nếu khách hàng có thỏa thuận Thống nhất với nhiều quốc gia. Là một Giải pháp Nâng cao phản ứng, tất cả các dịch vụ UER có thể được cung cấp từ xa tới các vị trí khác và bao gồm Máy chủ. Số giờ của dịch vụ Quản lý Thành công và Cung cấp dịch vụ sẽ được Máy chủ phân bổ và được Trình quản lý Tài khoản Thành công Khách hàng của Máy chủ quản lý.</p> <p>* Vui lòng tham khảo bảng biểu về mức độ nghiêm trọng của sự cố Phản hồi Tăng cường Thống nhất trong Phụ lục A để biết thông tin.</p>	
<p>• Phản hồi Nhanh:</p> <p>Dịch vụ Phản hồi Nhanh hỗ trợ phản ứng nhanh cho các thành phần Microsoft Azure của khách hàng bằng cách chuyển các sự cố hỗ trợ đến các chuyên gia kỹ thuật và tham gia vào các nhóm điều hành dịch vụ đám mây (nếu cần). Để nhận dịch vụ Phản hồi Nhanh cho các thành phần Microsoft Azure của khách hàng, khách hàng phải gửi sự cố qua cổng thông tin dịch vụ đám mây hiện hành. Các yêu cầu Hỗ trợ Giải quyết Sự cố của khách hàng sẽ được chuyển trực tiếp đến các kỹ sư hỗ trợ Phản hồi Nhanh có kiến thức chuyên môn về dịch vụ đám mây. Mặc dù sự cố có thể yêu cầu phải có nguồn lực từ các chuyên gia hỗ trợ sản phẩm tiêu chuẩn để giải quyết, đội ngũ Phản hồi Nhanh vẫn chịu trách nhiệm chính đối với sự cố trong 24x7x365. Vui lòng tham khảo bảng bên dưới để biết thời gian phản hồi hỗ trợ giải quyết sự cố cho các thành phần Azure của khách hàng. Những mốc thời gian này thay thế cho mọi thời gian phản hồi hỗ trợ dự kiến của Gói Cơ sở. Không áp dụng Dịch vụ Phản hồi Nhanh đối với Dịch vụ Truyền thông Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base cho M365 hoặc Microsoft Mesh.</p> <p>Việc mua dịch vụ Phản hồi Nhanh tùy thuộc vào tình trạng sẵn có của nguồn lực. Vui lòng tham khảo quản lý tài khoản khách hàng của khách hàng để biết thêm thông tin về tình trạng sẵn có.</p>	+

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>*Vui lòng tham khảo bảng biểu về loại mức độ nghiêm trọng của sự cố Phản ứng Nhanh trong Phụ lục A để biết thông tin</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <p>Quản lý Sự kiện Azure Microsoft (Azure Event Management, AEM)</p> <p>Quản lý Sự kiện Azure Microsoft (AEM) cung cấp dịch vụ hỗ trợ nâng cao cho khách hàng trong suốt các sự kiện kinh doanh quan trọng theo kế hoạch của họ. Nhóm AEM cung cấp dịch vụ hỗ trợ chủ động và phản ứng để đảm bảo sự kiện của bạn diễn ra suôn sẻ.</p> <p>Nằm trong khuôn khổ các hoạt động trước sự kiện, AEM sẽ đánh giá, làm quen với giải pháp của bạn, xác định các vấn đề và rủi ro có thể ảnh hưởng đến thời gian hoạt động và tính ổn định, đồng thời thực hiện đánh giá năng lực cũng như khả năng phục hồi trên nền tảng Azure. AEM sẽ đánh giá giải pháp của khách hàng trong phiên đánh giá trước sự kiện, sau đó sẽ phổ biến cho khách hàng về các rủi ro nhận biết được bằng văn bản. Trong thời gian diễn ra sự kiện, nhóm AEM sẽ trực 24/7 để hỗ trợ.</p> <p>Chúng tôi coi sự kiện kinh doanh quan trọng trong phạm vi là một hoạt động trong một thời điểm, được khách hàng dự đoán sẽ gây ra rủi ro hoặc tác động lớn cho khách hàng. Những sự kiện như vậy đòi hỏi mức độ sẵn sàng và hiệu suất dịch vụ cao hơn. Ví dụ về các sự kiện như vậy bao gồm tải trọng cao có thể dự đoán được trên một giải pháp hiện có, triển khai tính năng mới cho giải pháp Azure hiện có, triển khai giải pháp mới cho Azure và di chuyển từ nhà cung cấp dịch vụ đám mây tại chỗ hoặc nhà cung cấp dịch vụ đám mây khác sang Azure.</p> <p>AEM hỗ trợ những sự kiện kinh doanh quan trọng của khách hàng có sử dụng các dịch vụ cốt lõi của Microsoft Azure. Giải pháp Azure được định nghĩa là một tập hợp các gói đăng ký Azure với các mẫu cấu hình nhất quán và sự phụ thuộc trực tiếp giữa các dịch vụ. Tất cả đều đạt được một mục tiêu kinh doanh duy nhất. Mỗi sự kiện sẽ đề cập đến một giải pháp Azure của khách hàng. Các giải pháp Azure sẽ được xác định phạm vi trước sự kiện. Nếu sự kiện kinh doanh quan trọng của khách hàng bao gồm nhiều hơn một giải pháp Azure, thì có thể cần phải mua thêm các sự kiện khác. AEM có toàn quyền đánh giá mức độ phức tạp và khối lượng công việc trong môi trường của khách hàng, đảm bảo có phương pháp hỗ trợ và đánh giá phù hợp.</p> <p>Các sự kiện kinh doanh quan trọng có thể được đưa tin liên tục trong tối đa năm (5) ngày dương lịch. Nếu nhu cầu dự kiến kéo dài hơn năm (5) ngày dương lịch liên tiếp, khách hàng có thể chọn mua nhiều sự kiện kinh doanh quan trọng tùy theo yêu cầu để diễn ra liên tiếp và bao gồm toàn bộ thời gian diễn ra sự kiện.</p> <p>Quản lý Sự kiện Azure (AEM) tùy thuộc vào tình trạng sẵn có của nguồn lực. Dịch vụ hỗ trợ sẽ không được cung cấp trừ phi các sự kiện kinh doanh quan trọng đã được lên lịch từ trước và được xác</p> 	<p style="text-align: center;">+</p>

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>nhận bằng văn bản tối thiểu 6 tuần theo 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 thời gian thông báo trước. AEM có thể bị hủy nếu khách hàng không thể cung cấp đầy đủ tài nguyên hoặc phản hồi trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ AEM. Vui lòng tham khảo quản lý tài khoản khách hàng của bạn để biết thêm thông tin về tình trạng sẵn có.</p> <p>AEM chỉ được cung cấp cho những khách hàng có giải pháp trong Azure Public Cloud. AEM không khả dụng cho những khách hàng có môi trường đám mây có chủ quyền hoặc Azure của chính phủ. Bộ phận hỗ trợ AEM không thể đáp ứng bất kỳ yêu cầu hạn chế truy cập chuyên biệt nào để chỉ cung cấp dịch vụ cho công dân hoặc có trụ sở tại quốc gia được Citizen Alliance Support (Hỗ trợ Liên minh Công dân) hỗ trợ. Dịch vụ AEM chỉ được cung cấp bằng tiếng Anh và không cung cấp dịch vụ hỗ trợ bằng ngôn ngữ địa phương.</p> <p>*Vui lòng tham khảo bảng biểu về loại mức độ nghiêm trọng của sự cố Quản lý Sự kiện Azure trong Phụ lục A để biết thông tin</p>	
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>Cung cấp dịch vụ hỗ trợ nâng cao cho khối lượng công việc cốt lõi của đối tượng thuê sản xuất Microsoft Office 365 hoặc nhiều đối tượng thuê của bạn. Dịch vụ này bao gồm quyền truy cập ưu tiên vào nhóm kỹ thuật Office 365.</p> <p>Dịch vụ này có sẵn cho đối tượng thuê được liệt kê hoặc những đối tượng thuê trả thêm phí và được quy định trong Phụ lục tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của khách hàng.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Hỗ trợ Nhà phát triển: <p>Dịch vụ Hỗ trợ Nhà phát triển cung cấp sự 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.</p> <p>Dịch vụ này cung cấp sự hỗ trợ toàn diện, giúp khách hàng đẩy nhanh quá trình đổi mới kỹ thuật số, áp dụng công nghệ đám mây và nâng cao sự sẵn sàng của nhà phát triển. Hướng dẫn được cung cấp giúp tăng tốc độ phát triển và hợp lý hóa các hoạt động DevSecOps bằng công cụ và kỹ thuật mới nhất, hiện đại hóa các ứng dụng để cải thiện hiệu quả và thúc đẩy tiềm năng kinh doanh, đồng thời hỗ trợ các nhóm phát triển trong suốt hành trình áp dụng đám mây của họ nhờ kế hoạch thành công toàn diện.</p> <p>Hỗ trợ Nhà phát triển sẵn có với một khoản phí bổ sung.</p> 	+1
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: <p>Cung cấp cho khách hàng quyền truy cập ưu tiên vào nhóm hỗ trợ GitHub được chỉ định và GitHub Customer Reliability Engineer (CRE) (Kỹ sư đảm bảo Độ tin cậy của Khách hàng GitHub) được chỉ</p> 	+

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>đích danh. Ngoài ra, dịch vụ này còn bao gồm các đánh giá hàng quý cung cấp hướng dẫn chủ động dựa trên các cuộc kiểm tra tình trạng và phân tích phiếu.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Hỗ trợ Nhiệm vụ Quan trọng: <p>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. Dịch vụ này 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 lục được tham chiếu trong Lệnh Sản xuất của bạn.</p> <p>Để hỗ trợ các dịch vụ SfMC của bạn, bạn phải có thỏa thuận dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất hiện hành. Nếu thỏa thuận dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất hết hiệu lực hoặc bị chấm dứt, dịch vụ SfMC của bạn sẽ bị chấm dứt vào cùng ngày đó.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Azure Engineering Direct (AED): <p>Tổng quan và phạm vi áp dụng</p> <p>Azure Engineering Direct (AED) cung cấp hỗ trợ nâng cao cho môi trường sản xuất Microsoft Azure của khách hàng, bao gồm quyền truy cập ưu tiên trực tiếp vào nhóm kỹ thuật Dịch vụ Azure.</p> <p>Mục tiêu của AED là đẩy nhanh thời gian tạo ra giá trị của khách hàng đối với các dịch vụ Azure đã đăng ký thông qua bộ kỹ năng vững chắc của đội ngũ AED, kiến thức sâu rộng về khách hàng và khả năng tham gia vào tổ chức kỹ thuật cốt lõi Azure. Điều này cho phép AED ủng hộ khách hàng trong lĩnh vực kỹ thuật và mang lại trải nghiệm phù hợp để đáp ứng tốt hơn nhu cầu kinh doanh kỹ thuật của họ.</p> <p>Dịch vụ hỗ trợ nâng cao này sẽ chỉ dành cho tất cả sản phẩm Microsoft Azure được cấp phép hợp lệ, đã phát hành ra thị trường và sẵn có công khai của khách hàng, cũng như các gói đăng ký dịch vụ đám mây được xác định trong Phụ lục A của Lệnh Sản xuất và được khách hàng hoặc bên liên kết của khách hàng mua: i) theo đăng ký và thỏa thuận cấp phép thể hiện trong Phụ lục A; và ii) trong suốt Thời hạn của Lệnh Sản xuất này. Các sản phẩm và gói đăng ký này không bao gồm những gói và sản phẩm được mua bởi bên bất kỳ không phải là bên liên kết của khách hàng tính từ Ngày Bắt đầu Hỗ trợ, sau đây gọi là 'Đăng ký Ghi danh'.</p> <p>Phí của gói Hỗ trợ Thống nhất của Microsoft cho dịch vụ hỗ trợ nâng cao này phụ thuộc vào một cấu trúc tỷ lệ theo cấp cùng với tổng giá trị mỗi năm đối với các sản phẩm Microsoft Azure đã được bán ra thị trường, sẵn có và có giấy phép còn hiệu lực, cũng như gói dịch vụ đám mây Azure của khách hàng như nêu tại Phụ lục A của Lệnh Sản xuất này (gọi chung là "Chi tiêu Sản phẩm được Thẩm định") để tính toán phí Microsoft Unified Azure Engineering Direct của khách hàng cho Thời hạn Hỗ trợ như mô tả trong Lệnh Sản xuất của khách hàng.</p> 	+

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>Nếu Chi tiêu Sản phẩm được Thẩm định của Khách hàng tại thời điểm ký kết hợp đồng bằng hoặc lớn hơn 60.000.000 USD (sáu mươi triệu đô-la) hoặc nếu khách hàng chọn thanh toán giá sàn ưu đãi mở rộng nêu trong Lệnh Sản xuất, khách hàng được hưởng tất cả các tính năng liệt kê trong Phần “Các Tính năng được Cung cấp cho Tất cả Khách hàng AED” và “Các Tính năng Mở rộng” sau đây gọi là “Khách hàng Ưu tiên Mở rộng”, trong suốt thời hạn của hợp đồng. Tất cả khách hàng khác chỉ được hưởng các tính năng liệt kê trong Phần “Các Tính năng được Cung cấp cho Tất cả Khách hàng AED”.</p> <p>Hướng dẫn và Sản phẩm trong phạm vi</p> <p>AED sẽ làm việc với khách hàng trong sáu mươi (60) ngày đầu tiên kể từ khi có Lệnh Sản xuất để đào tạo hướng dẫn về Đăng ký Ghi danh của khách hàng. Các hoạt động trong sáu mươi ngày đầu tiên được giới hạn ở việc đào tạo hướng dẫn và tìm hiểu nhằm xây dựng kiến thức về nhu cầu công việc và kỹ thuật của khách hàng. Để giúp nhóm AED xây dựng kiến thức về mục tiêu, công việc, dự án và môi trường của khách hàng, khách hàng phải cung cấp tài liệu theo yêu cầu và tham gia vào các hoạt động đào tạo hướng dẫn trong sáu mươi (60) ngày đầu tiên của thời hạn hợp đồng.</p> <p>Các công nghệ nằm ngoài phạm vi cho dịch vụ hỗ trợ nâng cao này bao gồm, nhưng không giới hạn ở US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services or Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh hoặc Universal Print.</p> <p>Kịch bản phản ứng</p> <p>Trong các kịch bản phản ứng, cần gửi yêu cầu thông qua một trường hợp hỗ trợ, sử dụng dịch vụ Hỗ trợ Giải quyết Sự cố (“PRS”) nêu trong phần mô tả dịch vụ đề cập trong Lệnh Sản xuất của khách hàng. Xin hãy lưu ý rằng sẽ áp dụng thời gian phản hồi kỳ vọng theo tiêu chuẩn. Các trường hợp hỗ trợ sẽ được chuyển giao cho nhóm chuyên môn để được hỗ trợ thêm nếu cần.</p> <p>AED tuân theo các định nghĩa về mức độ nghiêm trọng của sự cố, thời gian phản hồi ban đầu ước tính và các yêu cầu khi gửi được trình bày chi tiết trong Lệnh Sản xuất của khách hàng. Phản hồi ban đầu khi gặp sự cố Azure sẽ do kỹ sư hỗ trợ Phản hồi Nhanh Azure tiến hành như nêu trong phần mô tả dịch vụ đề cập trong Lệnh Sản xuất của khách hàng.</p> <p>Những kỹ sư hỗ trợ này sẽ đánh giá và xác định xem có cần thêm nguồn lực kỹ thuật để giải quyết sự cố chỉ ảnh hưởng tới Đăng ký Ghi danh của khách hàng hay không, và nếu cần thì đệ trình lên AED và làm việc với các nhóm kỹ thuật dịch vụ phù hợp trong nhóm sản phẩm, nếu cần, để nhận hỗ trợ ngay lập tức khi gặp sự cố.</p> <p>Các Tính năng được Cung cấp cho Tất cả Khách hàng AED:</p>	

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>Giao diện Kỹ thuật Trực tiếp: Mục tiêu của những dịch vụ này là nhằm ủng hộ và hỗ trợ giải quyết nhu cầu của khách hàng bằng chuyên môn kỹ thuật nhằm ưu tiên sửa chữa và đẩy nhanh tốc độ thông qua.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Hỗ trợ về Kỹ thuật Azure. AED sẽ làm việc với nhóm tác nghiệp đám mây của khách hàng để thúc đẩy kết quả tích cực trong các dự án thuộc dịch vụ Đăng ký Ghi danh, dựa trên hiểu biết chuyên môn của mình về Azure để gỡ khó cho khách hàng, đồng thời đẩy nhanh thời gian giảm thiểu sự cố. ○ Quản lý Khủng hoảng về Kỹ thuật. Nếu kỹ sư hỗ trợ Phản hồi Nhanh Azure trình báo một sự cố lên AED, AED sẽ cộng tác với nhóm dịch vụ Azure để xúc tiến làm việc nhanh hơn với chuyên gia nghiệp vụ, cập nhật thông tin và quản lý khủng hoảng, đảm bảo sẵn sàng hỗ trợ 24x7 để thúc đẩy thời gian khắc phục nhanh hơn. Kỹ sư hỗ trợ Phản hồi Nhanh Azure có thể đệ trình lên AED các sự cố nằm trong phạm vi của thỏa thuận Phản hồi Nhanh Azure. ○ Phối hợp Quản lý Vấn đề. AED sẽ làm việc với khách hàng và đội ngũ dịch vụ Azure để tránh lặp lại sự cố nghiêm trọng của khách hàng bằng cách tiến hành các hạng mục khắc phục mục tiêu, giúp cải thiện hạ tầng bền vững của khách hàng và tính ổn định của hệ thống Azure, mục tiêu là mang lại một trải nghiệm khép kín. AED mở rộng dịch vụ Phân tích Nguyên nhân Gốc rễ (RCA) nêu trong phần mô tả dịch vụ đề cập trong Lệnh Sản xuất của khách hàng. Khi có yêu cầu rõ ràng trước bảy (7) ngày dương lịch so với thời điểm khép lại sự cố, AED sẽ thực hiện phân tích có cấu trúc về các nguyên nhân tiềm tàng của một sự cố, hoặc một loạt vấn đề liên quan giới hạn ở các sản phẩm và gói dịch vụ đám mây của khách hàng mà không tác động tới các khách hàng khác. Khách hàng 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. RCA chỉ sẵn có theo yêu cầu thông qua kỹ sư AED được khách hàng bố trí phụ trách các sự cố tác động tới hoạt động sản xuất. RCA sẽ được tổ chức trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu hoặc có hành động giảm thiểu sự cố, tùy vào thời điểm nào đến sau. <p>Thúc đẩy Kết quả Kinh doanh: Những hoạt động này thúc đẩy mục tiêu kinh doanh của khách hàng trên khắp hệ sinh thái của Azure nhằm hỗ trợ đẩy nhanh việc hiện thực hóa giá trị cho khách hàng, với mục tiêu là cải thiện lợi nhuận trên vốn đầu tư (ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Triển khai Kế hoạch Cải thiện Dịch vụ Chủ động. AED sẽ làm việc với khách hàng để giải quyết các thách thức mà khách hàng đang gặp phải thông qua việc phân tích xu hướng mới nổi cùng với đội ngũ dịch vụ của Azure. Phân tích này có thể tập trung vào nhiều lĩnh vực khác nhau, bao gồm khả năng phục hồi của giải pháp phía khách hàng, an ninh, hiệu suất 	

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>hoặc tối ưu hóa chi phí, đồng thời có thể đưa ra khuyến nghị để khách hàng triển khai. Phân tích này cũng có thể bao gồm các hoạt động như diễn tập sự cố, giảm nhẹ thiệt hại cho hạ tầng gặp rủi ro và hỗ trợ thử nghiệm tiền sản xuất nếu phù hợp với trọng tâm của phân tích. Có thể yêu cầu hai (2) Kế hoạch Cải thiện Dịch vụ (SIP) trong khoảng thời gian mười hai tháng.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Hỗ trợ cho Dự án Trọng yếu của Khách hàng.</u> AED sẽ cộng tác với các vai trò phối hợp với khách hàng khác của Microsoft và đội ngũ kỹ thuật của Azure để đẩy nhanh việc hiện thực hóa giá trị cho tất cả gói dịch vụ Đăng ký Ghi danh, đồng thời đảm bảo các dự án trọng yếu của khách hàng được triển khai đúng kế hoạch thông qua việc nỗ lực giảm thiểu thời gian tương tác với các chuyên gia nghiệp vụ Azure phù hợp, gỡ bỏ các rào cản kỹ thuật, nếu có thể, và giảm thời gian giảm nhẹ thiệt hại cho sự cố được đệ trình. ○ <u>Thúc đẩy Tầm nhìn Có thể Hành động và Nâng cao Kiến thức và Chuyên môn cho Khách hàng trong Các nhóm Triển khai Dịch vụ Azure.</u> Đối với tất cả gói dịch vụ Đăng ký Ghi danh, AED sẽ giáo dục nhóm triển khai hỗ trợ Azure về nhu cầu công việc và kỹ thuật của khách hàng, qua đó giúp mang lại trải nghiệm phù hợp với mục tiêu là đáp ứng yêu cầu công việc của khách, thúc đẩy giảm nhẹ thiệt hại từ sự cố nhanh hơn và cải thiện trải nghiệm hỗ trợ Azure tổng thể của khách hàng. ○ <u>Thông tin Cố vấn Khách hàng.</u> Microsoft tạo cơ hội thông qua nhiều kênh giao tiếp mà tổ chức của khách hàng có thể sử dụng để gửi thông tin đầu vào về quá trình phát triển của các tính năng và Dịch vụ Azure. Thông tin nhận được trình bày trực tiếp cho lãnh đạo kỹ thuật dịch vụ của Microsoft. Đội ngũ Azure Customer Experience (CXP) sẽ phối hợp trong nỗ lực cung cấp thông tin đầu vào. Sau khi kích hoạt dịch vụ AED, nhóm CXP sẽ thiết lập kênh đối thoại với tổ chức của khách hàng thông qua người quản lý tài khoản hỗ trợ khách hàng được chỉ định để thiết lập kênh giao tiếp. <p>Tính năng Mở rộng: Những tính năng này được giới hạn dành cho Khách hàng Ưu tiên Mở rộng như định nghĩa ở trên. Chỉ những khách hàng thỏa mãn định nghĩa này và được chỉ định là như vậy trong Lệnh Sản xuất của khách hàng thì mới được nhận những tính năng này.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Theo dõi Nền tảng:</u> AED tận dụng kiến thức về độ phủ Azure của khách hàng và số liệu viễn trác nội bộ từ hơn 20 dịch vụ Azure để định cấu hình màn hình với các ngưỡng cụ thể liên quan đến công suất, hiệu suất (như độ trễ), khả năng kết nối (như lỗi ủy quyền) hay tính khả dụng. Có thể loại trừ một số dịch vụ Azure; khách hàng 	

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>có thể yêu cầu danh sách các dịch vụ được bao gồm từ người quản lý tài khoản hỗ trợ khách hàng (CSAM) hoặc đội ngũ AED trong quá trình đào tạo giới thiệu. AED sẽ phụ trách tối đa bảy (7) 'Kịch bản Giám sát' mà các bên thống nhất, được xác định là một tập hợp các tài nguyên Azure nhằm thúc đẩy một hành động cụ thể. Màn hình và ngưỡng thiết đặt tận dụng số liệu viển trắc bí mật của Microsoft Azure và sẽ không được chia sẻ hay tiết lộ cho khách hàng. Những kịch bản này sẽ được xác định trong khoảng thời gian 60 ngày đào tạo hướng dẫn về AED. Khách hàng phải tham gia đầy đủ vào quá trình xác định và cung cấp tất cả các tài liệu được yêu cầu. Màn hình sẽ sẵn sàng cho thử nghiệm trong vòng 30 ngày kể từ ngày kết thúc giai đoạn đào tạo hướng dẫn. Sau khi quá trình kiểm tra màn hình hoàn tất và Microsoft thông báo cho khách hàng rằng màn hình đang hoạt động, AED sẽ đảm bảo hỗ trợ 24/7 để phản hồi và phân loại mọi màn hình được kích hoạt dựa trên ngưỡng do Microsoft thiết đặt thông qua tính năng "Quản lý Khủng hoảng về Kỹ thuật" bao gồm như xác định ở trên. Nếu khách hàng chưa tạo trường hợp hỗ trợ, sử dụng dịch vụ Hỗ trợ Giải quyết Sự cố ("PRS") như nêu trong phần mô tả dịch vụ đề cập trong Lệnh Sản xuất của khách hàng cho vấn đề đã xác định, vậy thì nhóm AED sẽ yêu cầu khách hàng tạo trường hợp hỗ trợ để tạo điều kiện cho nỗ lực khắc phục.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Xử lý sự cố mất điện của nền tảng:</u> Trong thời gian ngừng hoạt động do Azure thông báo, được định nghĩa là sự cố ngừng hoạt động ảnh hưởng đến nhiều khách hàng và được tuyên bố là ngừng hoạt động trên cổng Azure, AED sẽ cung cấp thông tin phù hợp cho những người liên hệ phía khách hàng được xác định trước để thông báo cho họ về tình huống này và cung cấp thông tin chi tiết về tác động mà việc ngừng hoạt động có thể gây ra cho họ. Theo yêu cầu của khách hàng, AED sẽ làm việc với khách hàng để thúc đẩy nỗ lực tự khắc phục, chẳng hạn như chuyển sang vùng sẵn có khác nếu thích hợp. ○ <u>Hỗ trợ Know-me Toàn cầu cho Quản lý Khủng hoảng về Kỹ thuật:</u> Phạm vi mở rộng toàn cầu, theo khách hàng cho tính năng "Quản lý Khủng hoảng về Kỹ thuật" định nghĩa trong phần trên được áp dụng nhằm mang đến một trải nghiệm phù hợp và nhất quán hơn ngoài giờ làm việc chính. Trải nghiệm nâng cao này có thể được mở rộng cho các tính năng khác, nếu thích hợp. 'Know-me' được định nghĩa là hiểu biết về bối cảnh và môi trường kinh doanh của khách hàng, mục tiêu là thúc đẩy giảm nhẹ thiệt hại từ sự cố nhanh hơn và cải thiện trải nghiệm hỗ trợ Azure tổng thể của khách hàng. <p>Điều kiện tiên quyết và giả định</p>	

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>Ngoài các điều kiện tiên quyết và giả định được nêu trong Lệnh Sản xuất của khách hàng, việc cung cấp Dịch vụ của Microsoft, như được nêu trong Phụ lục này, dựa trên các điều kiện tiên quyết và giả định sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Việc Microsoft thực hiện các dịch vụ AED phụ thuộc vào sự hợp tác, tham gia tích cực và hoàn thành kịp thời các trách nhiệm được giao của khách hàng. ○ Khách hàng phải duy trì gói dịch vụ Hỗ trợ Doanh nghiệp Microsoft có hiệu lực và thỏa thuận Phản hồi Nhanh Azure trong suốt thời hạn của Phụ lục này. <p>Tính năng và Phân phối Dịch vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tất cả các tính năng chỉ có sẵn bằng tiếng Anh. ○ Quá trình triển khai sẽ diễn ra từ xa trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản. Nếu các chuyến làm việc tại chỗ đã được hai bên đồng thuận và không trả trước, Microsoft sẽ phải trả cho khách hàng các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý. <p>Các Giới hạn và Loại trừ Dịch vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nếu sự cố không chỉ xảy ra với tổ chức của khách hàng và ảnh hưởng đến phần lớn môi trường Azure, vậy thì nguồn lực hỗ trợ kỹ thuật dịch vụ sẽ không thể ưu tiên cho việc khôi phục dịch vụ. ○ Phạm vi của AED không mở rộng áp dụng cho bất kỳ công nghệ, thiết bị người dùng, phần mềm máy khách của Microsoft hay công nghệ nhận dạng và xác thực nào tại cơ sở. <p>Tuân thủ và Phạm vi Dịch vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Quyền nhận dịch vụ AED của khách hàng, như mô tả trong Phụ lục này, phải tuân theo các điều khoản và điều kiện trong Lệnh Sản xuất và Phụ lục này. ○ Dịch vụ AED nhằm mục đích hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ Đăng ký Ghi danh. Microsoft sẽ chỉ cung cấp Dịch vụ này cho mục đích công việc nội bộ của khách hàng. Microsoft sẽ không cung cấp Dịch vụ này cho khách hàng của khách hàng. ○ Chúng tôi sẽ không cung cấp hỗ trợ cho bất kỳ mã nào không phải của Microsoft hay bất kỳ mã nào đã được Microsoft, khách hàng hoặc nhà cung cấp bên thứ ba tùy chỉnh. <p>*Bảng trong Phụ lục B hiển thị các tính năng và mức phí cho các loại khách hàng khác nhau.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Ứng phó với Sự cố An ninh Mạng Microsoft (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Ứng phó với Sự cố An ninh Mạng Microsoft (“MSCIR”): Cung cấp hướng dẫn và điều tra toàn cầu để giúp đánh giá phạm vi tấn công qua mạng, xây dựng khả năng phục hồi và ngăn 	+

Dịch vụ	Lập kế hoạch
<p>chặn các cuộc tấn công mạng tiềm ẩn. Những dịch vụ này giúp giảm nguy cơ xảy ra các cuộc tấn công qua mạng có chủ đích và giảm thiểu thiệt hại do khủng hoảng an ninh gây ra. Bạn phải mua MSCIR ở dạng tiện ích hỗ trợ riêng cho Thỏa thuận của gói Hỗ trợ Thống nhất hiện có vì MSCIR không được bao gồm trong gói Hỗ trợ Thống nhất cơ sở. Vào thời điểm xảy ra sự cố, Microsoft sẽ làm việc với Khách hàng để xác định phạm vi cụ thể nhằm giải quyết và kiểm soát cuộc tấn công qua mạng đó. Trong một số trường hợp khẩn cấp, Khách hàng có thể yêu cầu và ủy quyền cho Microsoft bắt đầu cung cấp dịch vụ MSCIR trước khi mua hoặc xác định phạm vi của dịch vụ MSCIR (“Hợp đồng MSCIR”). Bất kể quy định nào trái ngược, nếu Khách hàng ủy quyền cho Microsoft bắt đầu công việc trước Hợp đồng MSCIR, Khách hàng đồng ý rằng (a) họ sẽ thực hiện tất cả các hành động cần thiết một cách hợp lý để ký kết Hợp đồng MSCIR một cách nhanh nhất có thể, (b) họ vẫn hoàn toàn chịu trách nhiệm pháp lý và đồng ý thanh toán cho các dịch vụ được cung cấp trước khi ký kết Hợp đồng MSCIR theo hóa đơn của Microsoft, và (c) Microsoft sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ hành động hoặc thiếu sót nào liên quan đến công việc được ủy quyền xảy ra trước khi ký kết và Khách hàng chịu mọi rủi ro liên quan. Thông tin bổ sung liên quan đến cam kết MSCIR (ví dụ: định giá và phạm vi công việc) hoặc thông tin liên quan đến các ưu đãi chủ động, sẵn sàng thông qua Người quản lý Tài khoản Hỗ trợ Khách hàng (CSAM) của bạn.</p>	

+ – Dịch vụ bổ sung có thể mua.

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

2.5 Hỗ trợ Đa quốc gia

Tổng quan về Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia

Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia của chúng tôi cung cấp hỗ trợ tại nhiều Vị trí Hỗ trợ khác nhau, như được nêu trong (các) Lệnh Sản xuất của bạn. Sau đây là phân tích về cơ cấu Hỗ trợ Đa quốc gia:

- **Máy chủ:** Máy chủ này đề cập đến Vị trí Hỗ trợ nơi bạn đã đăng ký dịch vụ Cơ sở Hỗ trợ Thống nhất thông qua Lệnh Sản xuất của bạn.
- **Tuyên dương:** Đây là Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất của bạn, tách biệt với vị trí của Máy chủ, nơi bạn đủ điều kiện nhận các dịch vụ của gói Hỗ trợ Thống nhất cho Doanh nghiệp của Microsoft dựa trên các dịch vụ bạn đã mua cho địa điểm đó.

Cách mua

Tài liệu này mô tả các dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia hiện có. Dịch vụ cụ thể và số lượng của những dịch vụ đó (nếu có) sẽ được nêu chi tiết trong Lệnh Sản xuất liên quan theo Vị trí Hỗ trợ.

Các dịch vụ được mô tả ở đây có thể được cung cấp đến (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định của bạn theo Lệnh Sản xuất của Máy chủ và, nếu có thể, do Máy chủ phân bổ. Đây là một phần trong thỏa thuận của bạn với gói Hỗ trợ Thống nhất cho Doanh nghiệp của Microsoft có những sửa đổi sau:

- **Dịch vụ Gói Cơ sở:** Trừ khi có ghi chú khác, Dịch vụ Gói Cơ sở (được đánh dấu 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:** Các dịch vụ này có thể được cung cấp từ xa tới các vị trí khác và bao gồm Máy chủ.

Phạm vi cung cấp của các dịch vụ tùy chọn (được đánh dấu 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 tuyển dưới đó.
 - **Cố vấn Công nghệ Hỗ trợ (Support Technology Advisor, STA):** Dịch vụ STA sẽ được cung cấp tại (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất của bạn.
- **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.
- **Giải pháp Nâng cao:** Bạn có thể mua tất cả giải pháp nâng cao để sử dụng tại các Vị trí Hỗ trợ Máy chủ hoặc Tuyển dưới tùy thuộc vào phạm vi cung cấp. Có thể áp dụng các hạn chế khác.
- **Các Dịch vụ Hỗ trợ Đã mua Khác:** Các dịch vụ này sẽ được cung cấp tại (các) Vị trí Hỗ trợ được chỉ định trong Lệnh Sản xuất của bạn.

Điều khoản và Điều kiện Bổ sung về Hỗ trợ Đa Quốc gia

Ngoài những điều khoản và điều kiện được nêu trong tài liệu này và Lệnh Sản xuất của bạn, việc cung cấp dịch vụ của chúng tôi dựa trên các điều kiện tiên quyết và giá định sau:

- **Dịch vụ Chủ động Từ xa:** Chúng tôi có thể cho phép nhân viên ở 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 Tuyển dưới và được chỉ định trong Lệnh Sản xuất. Microsoft có quyền cho phép sự tham gia đó.
- **Trao đổi Tín dụng Chủ động:** Tín dụng Chủ động chỉ có thể được trao đổi giữa Vị trí Hỗ trợ Máy chủ và Tuyển dưới được liệt kê trong Lệnh Sản xuất, ngoại trừ như đã lưu ý. Tất cả các trao đổi sẽ được tiến hành 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 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.
- **Nghĩa vụ thuế:** 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 (các) Địa điểm Máy chủ và Tuyển dưới.
- **Thay đổi hoặc trao đổi dịch vụ:** Mọi thay đổi hoặc trao đổi dịch vụ được thực hiện trong thời hạn Lệnh Sản xuất có thể cần có thỏa thuận bằng văn bản.
- **Hệ thống Thanh toán Thống nhất và Chia tách Hóa đơn:** Những tính năng này được thiết kế để mang tới cho khách hàng của chúng ta sự linh hoạt, tiện lợi và khả năng kiểm soát tốt hơn đối với giao dịch của họ. Hệ thống Thanh toán Thống nhất của chúng tôi giúp nâng cao hiệu quả và độ chính xác của quy trình lập hóa đơn và tính thuế. Trong khi đó, tính năng Chia tách hóa đơn của chúng tôi cho phép chia các giao dịch thành nhiều hóa đơn dựa trên nhiều tiêu chí khác nhau như loại sản phẩm, ngày phân phối hoặc địa điểm của khách hàng.

2.6 Các điều khoản và điều kiện bổ sung

Điều kiện tiên quyết và Giá định cho Dịch vụ Hỗ trợ Thống nhất

Dịch vụ Hỗ trợ Thống nhất được phân phối dựa trên các điều kiện tiên quyết và giả định sau.

- **Dịch vụ Phản ứng của Gói Cơ sở:** Các dịch vụ này 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.
- **Ngôn ngữ của dịch vụ:** 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.
- **Sản phẩm được hỗ trợ:** Chúng tôi cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho tất cả các phiên bản phần mềm Microsoft được phát hành thương mại và các sản phẩm Dịch vụ Trực tuyến mà bạn đã mua. Điều này dựa trên các thỏa thuận và đăng ký cấp phép đã khai báo và/hoặc ID tài khoản thanh toán trong Phụ lục A của Lệnh Sản xuất và được xác định trong Điều khoản Sản phẩm do Microsoft xuất bản theo thời gian.
- **Các Sản phẩm Thí điểm, Tiền phát hành và Beta:** Dịch vụ Hỗ trợ có thể bao gồm các dịch vụ xem trước, beta hoặc các dịch vụ thí điểm khác (tùy từng thời điểm) do Microsoft cung cấp để đánh giá tùy chọn (mỗi dịch vụ được gọi là "Thí điểm"). Bạn không bắt buộc phải tham gia các dịch vụ Thí điểm. Những dịch vụ này được cung cấp cho bạn theo các điều khoản Dịch vụ Chuyên nghiệp trong Điều khoản Sản phẩm của Microsoft đã được đưa vào Thỏa thuận và tuân theo mọi điều khoản bổ sung áp dụng cho dịch vụ Thí điểm. Không phải dịch vụ Thí điểm nào cũng được cung cấp ở tất cả các địa điểm.
- **Sử dụng Dịch vụ:** 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:** Lập kế hoạch dịch vụ phụ thuộc vào sự sẵn có của nguồn lực và hội thảo có thể bị hủy bỏ nếu không đạt được mức đăng ký tối thiểu.
- **Truy cập Từ xa:** 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.
- **Dữ liệu Khách hàng:** 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.
- **Chính sách Hủy:** Nếu bạn yêu cầu hủy dịch vụ đã lên lịch trước đó, việc hủy phải được thực hiện trước ít nhất 14 ngày để được hoàn lại toàn bộ tiền cho dịch vụ nói trên (nếu có). Nếu hủy trước từ 6 đến 13 ngày, bạn sẽ phải chịu phí bằng 50% chi phí dịch vụ. Nếu hủy trước 5 ngày trở xuống, bạn sẽ phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ chi phí dịch vụ (100%).
- **Các Dịch vụ Bổ sung:** Khi mua dịch vụ bổ sung, chúng tôi có thể yêu cầu bao gồm quản lý phân phối thành công và dịch vụ để tạo điều kiện phân phối. 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.
- **Trao đổi Dịch vụ:** 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.
- **Mã truy cập:** 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.
- **Dịch vụ Phản ứng:** Khi cung cấp dịch vụ phản ứng, Microsoft không cung cấp mã thuộc bất cứ loại nào ngoại trừ mã mẫu. Bạn sẽ chịu mọi rủi ro liên quan đến việc triển khai bất kỳ mã nào do Microsoft cung cấp khi thực hiện các dịch vụ hỗ trợ và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động kiểm

tra, kiểm soát, đảm bảo chất lượng, tuân thủ pháp lý, quy định hoặc tiêu chuẩn, bảo trì, triển khai và các hoạt động khác liên quan đến mã do Microsoft cung cấp trong quá trình thực hiện toàn bộ hoặc một phần dịch vụ hỗ trợ trong môi trường Microsoft của bạn, hay bất kỳ hoạt động triển khai nào khác.

- **Yêu cầu về nền tảng:** Có thể có các yêu cầu nền tảng tối thiểu cho các dịch vụ đã mua.
- **Phân phối Dịch vụ:** Các dịch vụ có thể không được cung cấp đến khách hàng của bạn. Nếu các chuyển làm việc tại chỗ đã được hai bên đồng thuận và không trả trước, bạn sẽ phải trả các chi phí đi lại và sinh hoạt hợp lý.
- **Dịch vụ Hỗ trợ của GitHub:** Các dịch vụ này do công ty GitHub, Inc. (một công ty con thuộc sở hữu hoàn toàn của Microsoft Corporation) cung cấp. Bất kể quy định nào trái ngược với Lệnh Sản xuất của bạn, Tuyên bố về Quyền riêng tư của GitHub và Phụ lục Bảo vệ Dữ liệu và Phụ lục Bảo mật của GitHub sẽ được áp dụng khi bạn mua Dịch vụ Hỗ trợ của GitHub.
- **Thông tin liên lạc của Người dùng:** Bạn đồng ý rằng chúng tôi có thể gửi thông tin người dùng của bạn đến địa chỉ email công ty hợp lệ và đang hoạt động liên quan đến sản phẩm và tính năng thông qua tài liệu được xác định là cập nhật bảo mật, bản tin, blog, tóm tắt bảo mật, thông tin dịch vụ và tài liệu tương tự. Người dùng của bạn sẽ có cơ chế thích hợp để Từ chối nhận những thông tin đó.
- **Các Điều kiện tiên quyết và Giải định Bổ sung:** Những nội dung này có thể được nêu trong các Phụ lục liên quan.

2.7 Trách nhiệm của bạn

Trách nhiệm của bạn:

Ngoài những trách nhiệm được nêu trong mọi phụ lục hiện hành, bạn còn có những trách nhiệm sau đây. Việc bạn không tuân thủ có thể dẫn đến sự trì hoãn cung cấp dịch vụ:

- **Quản trị viên Dịch vụ Hỗ trợ:** Bạn sẽ chỉ định một quản trị viên dịch vụ hỗ trợ được nêu đích danh – người sẽ dẫn dắt nhóm của bạn và quản lý mọi hoạt động hỗ trợ, bao gồm các quy trình nội bộ để gửi yêu cầu hỗ trợ sự cố cho chúng tôi.
- **Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia:** Nếu mua Dịch vụ Hỗ trợ Đa quốc gia, bạn sẽ chỉ định một quản trị viên dịch vụ hỗ trợ được nêu đích danh cho Vị trí Hỗ trợ Máy chủ của mình. Cá nhân này sẽ dẫn dắt nhóm địa phương của bạn và quản lý mọi hoạt động hỗ trợ tại địa phương, bao gồm các quy trình nội bộ để gửi yêu cầu hỗ trợ sự cố cho chúng tôi. Bạn cũng có thể cần chỉ định một quản trị viên dịch vụ hỗ trợ được nêu đích danh tại các Vị trí Hỗ trợ khác.
- **Người liên hệ Hỗ trợ Phản ứng:** Khi cần, bạn có thể chỉ định người liên hệ hỗ trợ phản ứng (người này sẽ 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 liên quan.
- **Yêu cầu Hỗ trợ Dịch vụ Trực tuyến:** Quản trị viên đám mây phải gửi yêu cầu hỗ trợ cho các dịch vụ trực tuyến thông qua cổng hỗ trợ dịch vụ trực tuyến thích hợp.
- **Gửi Yêu cầu Dịch vụ:** Khi gửi yêu cầu dịch vụ, bộ phận hỗ trợ phản ứng của bạn phải có hiểu biết cơ bản về vấn đề và khả năng tái tạo vấn đề đó. Điều này sẽ hỗ trợ Microsoft trong việc chẩn đoán và phân loại 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 cũng như giải quyết các yêu cầu dịch vụ.
- **Xác định và Giải quyết Vấn đề:** Khi gửi yêu cầu dịch vụ, các đầu mối liên hệ hỗ trợ phản ứng của bạn có thể cần thực hiện các hoạt động xác định và giải quyết vấn đề, theo yêu cầu của chúng tôi. Những hoạt động 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.

- **Lập kế hoạch Dịch vụ:** Bạn đồng ý hợp tác với chúng tôi trong việc lập kế hoạch sử dụng các dịch vụ dựa trên các dịch vụ mà bạn đã mua.
- **Cập nhật thông tin Người liên hệ:** Bạn đồng ý thông báo cho chúng tôi về bất kỳ thay đổi nào đối với những người liên hệ được chỉ định có tên trên Lệnh Sản xuất của bạn.
- **Quản lý Dữ liệu:** 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 cần phải thực hiện các quy trình cần thiết để đảm bảo tính toàn vẹn và bảo mật của phần mềm cũng như dữ liệu của mình.
- **Phản hồi:** Nếu có thể, bạn đồng ý trả lời các cuộc khảo sát về mức độ hài lòng của khách hàng mà chúng tôi có thể cung cấp định kỳ liên quan đến các dịch vụ.
- **Chi phí:** Bạn có trách nhiệm thanh toán tiền đi lại và các chi phí phát sinh bởi nhân viên hoặc nhà thầu của bạn.
- **Trách nhiệm Bổ sung:** Đội ngũ nhân viên cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu bạn thực hiện các trách nhiệm khác liên quan đến dịch vụ bạn đã mua.
- **Dịch vụ Đám mây:** 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.
- **Yêu cầu Dịch vụ Chủ động:** Bạn đồng ý gửi yêu cầu về các dịch vụ Chủ động và giải pháp 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.
- **Quyền truy cập:** Bạn đồng ý cung cấp cho nhóm cung cấp dịch vụ tại chỗ của chúng tôi quyền truy cập điện thoại và Internet tốc độ cao, cũng như quyền truy cập vào các hệ thống nội bộ và công cụ chẩn đoán của bạn (nếu có).

Phụ lục A: Bảng biểu về loại Mức độ nghiêm trọng

Phụ lục này bao gồm một loạt bảng biểu cung cấp hình ảnh trực quan về mức độ và loại nghiêm trọng của sự cố. Xin lưu ý rằng các bảng biểu này chỉ mang tính bổ sung và nhằm mục đích cung cấp thêm thông tin chi tiết về mức độ nghiêm trọng của sự cố. Bạn nên sử dụng các bảng biểu này kết hợp với văn bản chính để hiểu toàn diện về chủ đề.

Hỗ trợ Phản ứng – Các loại mức độ nghiêm trọng của sự cố

Để được hỗ trợ giải quyết sự cố, vui lòng xem các tình huống nghiêm trọng trong bảng biểu bên dưới:

Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p>Mức độ nghiêm trọng 1</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng không hoạt động:</p> <p>Công việc kinh doanh gặp rủi ro. Hoàn toàn mất một giải pháp hoặc ứng dụng quan trọng.</p> <p>Cần chú ý ngay lập tức</p>	<p>Các thành phần Azure¹</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 trọng² được chỉ định</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</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 24/7³</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng A</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p> <p>Cần chú ý trong vòng một giờ</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong một giờ hoặc ít hơn</p> <p>Giám sát tình huống quan trọng²</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7²</p>	<p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng B</p> <p>Tác động kinh doanh vừa phải:</p> <p>Mất mát hoặc suy giảm dịch vụ vừa phải, nhưng công việc có thể tiếp tục một cách hợp lý theo cách thức không hiệu quả</p> <p>Cần chú ý trong vòng hai giờ làm việc⁴</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong hai giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc⁴</p>	<p>Phân bổ nguồn lực thích hợp phù hợp với nỗ lực của Microsoft</p> <p>Truy nhập và phản hồi từ cơ quan kiểm soát thay đổi trong vòng bốn giờ làm việc</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>

Mức độ nghiêm trọng và tình hình	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p>Mức độ nghiêm trọng C</p> <p>Tác động nhỏ đến hoạt động kinh doanh:</p> <p>Chủ yếu vẫn hoạt động với các trở ngại dịch vụ nhỏ hoặc không có</p> <p>Cần chú ý trong vòng bốn giờ làm việc⁴</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong bốn giờ hoặc ít hơn</p> <p>Nỗ lực chỉ trong giờ làm việc⁴</p>	<p>Thông tin liên lạc chính xác về chủ sở hữu trường hợp</p> <p>Phản hồi trong vòng 24 giờ</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>

¹ 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 và Thuê bao.

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

³ Chúng tôi có thể cần hạ cấp mức độ nghiêm trọng nếu bạn không thể cung cấp đủ nguồn lực hoặc phản hồi để giúp chúng tôi tiếp tục với các nỗ lực giải quyết vấn đề.

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

Phản hồi Tăng cường Thống nhất – Loại Mức độ Nghiêm trọng của Sự cố

Để được hỗ trợ giải quyết sự cố, vui lòng xem các tình huống nghiêm trọng trong bảng biểu bên dưới:

Mức độ nghiêm trọng và tình huống của Phản hồi Tăng cường Thống nhất	Phản hồi như mong đợi của chúng tôi	Phản hồi như mong đợi của bạn
<p>Mức độ nghiêm trọng 1</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng không hoạt động:</p> <p>Công việc kinh doanh gặp rủi ro. Hoàn toàn mất một giải pháp hoặc ứng dụng quan trọng.</p> <p>Cần chú ý ngay lập tức</p>	<p>Các thành phần Azure¹</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 15 phút trở xuống <p>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 cao² được chỉ định tự động</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</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 24/7³</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>
<p>Mức độ nghiêm trọng A</p> <p>Hệ thống kinh doanh quan trọng giảm sút:</p> <p>Mất mát hoặc giảm sút dịch vụ đáng kể</p> <p>Cần chú ý trong vòng 30 phút</p>	<p>Phản hồi cuộc gọi đầu tiên trong 30 phút trở xuống</p> <p>Quản lý Sự cố Cấp cao² được chỉ định tự động</p> <p>Nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7²</p>	<p>Phân bổ nguồn lực thích hợp để duy trì nỗ lực liên tục trên cơ sở 24/7³</p> <p>Truy cập và phản hồi nhanh</p> <p>Gửi qua điện thoại hoặc trang web</p>

¹ Thời gian phản hồi đã nêu cho các thành phần Azure của khách hàng không bao gồm US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Dịch vụ Truyền thông Azure, Azure Stack, Test Base cho M365, Microsoft Mesh hoặc Universal Print.

² Các nguồn lực Quản lý Sự cố Tăng cường giúp giải quyết vấn đề tức thời thông qua việc tham gia vào trường hợp, đưa lên cấp cao hơn, cung cấp nguồn lực và phối hợp.

³ Microsoft có thể cần hạ cấp mức độ nghiêm trọng nếu bạn không thể cung cấp đủ nguồn lực hoặc phản hồi để giúp Microsoft tiếp tục với các nỗ lực giải quyết vấn đề.

Phản hồi Nhanh – Loại Mức độ Nghiêm trọng của Sự cố

Để được hỗ trợ giải quyết sự cố, vui lòng xem các tình huống nghiêm trọng trong bảng biểu bên dưới:

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

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

² 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 –Các Loại Mức độ nghiêm trọng của Sự cố

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

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

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

² Dịch vụ Hỗ trợ 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.

Phụ lục B: Dịch vụ Quản lý Thành công

Phụ lục này bao gồm một loạt bảng biểu cung cấp hình ảnh trực quan về các cột, hoạt động và kết quả của Dịch vụ Quản lý Thành công.

Dịch vụ Quản lý Thành công

- Dịch vụ Quản lý Thành công được đưa vào thỏa thuận của bạn, trừ khi được thông báo khác trong tài liệu này hoặc trong Lệnh Sản xuất.
- Dịch vụ Quản lý Thành công được cung cấp theo hình thức kỹ thuật số và/hoặc thông qua các nhà quản lý tài khoản thành công của khách hàng.
- Các nguồn lực này có thể hoạt động từ xa hoặc tại chỗ tại vị trí của bạn và sẽ phối hợp chặt chẽ với bạn để thực hiện các hoạt động sau:

Cột	Hoạt động	Mô tả Hoạt động
<p>Tình trạng Giải pháp: Mục tiêu là giúp bạn tận dụng tối đa khoản đầu tư vào nền tảng đám mây của Microsoft bằng cách đảm bảo chúng hoạt động tốt, được tối ưu hóa và có khả năng phục hồi. Thông qua Chương trình Quản lý Sức khỏe Khách hàng, chúng tôi hợp tác với bạn để lập kế hoạch và triển khai các hành động và khuyến nghị nhằm cải thiện tình hình hoạt động của các giải pháp đám mây Microsoft của bạn. Chúng tôi sử dụng kiến thức chuyên môn về Quản lý Sự cố để giúp bạn xác định và giải quyết các sự cố thường gặp ảnh hưởng đến hiệu suất và độ tin cậy của đám mây. Chúng tôi cũng giúp bạn chuẩn bị ứng phó thảm họa bằng cách tiến hành các hoạt động thường xuyên để giúp bạn chuẩn bị cho các sự cố lớn và tình trạng mất điện có thể làm gián đoạn hoạt động kinh doanh của bạn.</p> <p>Hơn nữa, chúng tôi đề xuất bạn nên tham gia đánh giá khả năng phục hồi và bảo mật của mình để giúp bạn xác định và giải quyết các cơ hội nhằm cải thiện khả năng phục hồi và bảo mật cho các chức năng kinh doanh quan trọng dựa trên đám mây.</p>	Quản lý Chương trình Sức khỏe của Khách hàng	Cải thiện và thúc đẩy sức khỏe của khách hàng bằng cách tập trung vào sự đơn giản hóa và hoạt động xuất sắc.
	Quản lý Sự cố	Xác định và phản hồi các sự cố quan trọng, tạo và/hoặc tạo ra thông tin chi tiết, đề xuất biện pháp khắc phục phù hợp
	Khả năng phục hồi Chủ động	Cải thiện khả năng phục hồi như khả năng của hệ thống để chống lại các lỗi và phục hồi nhanh chóng, giảm thiểu tác động đến khách hàng và kết quả kinh doanh
	Bảo mật Chủ động	Cải thiện bảo mật và tuân thủ thông qua việc triển khai các giải pháp bảo mật của Microsoft.
	Phòng chống Thảm họa	Đảm bảo khách hàng được chuẩn bị cho khủng hoảng và điều phối nhóm Microsoft
<p>Áp dụng và Lập kế hoạch: Chúng tôi hỗ trợ bạn lập kế hoạch và triển khai các công nghệ đám mây giúp chuyển đổi tổ chức của mình. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ quản lý chương trình thành công giúp bạn đạt được các mục tiêu về công nghệ và kinh doanh. Chúng tôi giúp bạn đẩy nhanh quá trình triển khai, áp dụng và hiện thực hóa giá trị của công nghệ đám mây của Microsoft. Chúng tôi cũng giúp bạn nâng cao hiệu quả đầu tư vào nền tảng đám mây của Microsoft thông qua các dịch vụ quản lý chương trình chăm sóc khách hàng. Chúng tôi giúp bạn xác định các cơ hội để giảm chi phí đám mây và phần mềm thông qua các dịch vụ tối ưu hóa công nghệ.</p> <p>Chúng tôi sẽ cập nhật cho bạn những thông tin quan trọng về sản phẩm, bảo mật, dịch vụ và tính năng thông qua các bản cập nhật công nghệ và bảo mật. Chúng tôi hướng dẫn và giúp bạn giải quyết các vấn đề về công nghệ cuối vòng đời thông qua các dịch vụ quản lý vòng đời.</p>	Quản lý Chương trình Thành công	Quản trị mối quan hệ và điều phối liên tục việc lập kế hoạch tài khoản đang diễn ra, sắp xếp và xác nhận kết quả/giá trị của khách hàng như đã thiết lập trong các kế hoạch thành công của khách hàng.
	Tối ưu hóa Công nghệ	Tối đa hóa khoản đầu tư của khách hàng thông qua tối ưu hóa đám mây
	Bản cập nhật Công nghệ và Bảo mật	Cơ sở hạ tầng và khoản đầu tư vào nền tảng đám mây liên tục được cập nhật lên các bản cập nhật mới nhất
	Dịch vụ Quản lý Vòng đời	Đảm bảo khách hàng có kế hoạch quản lý vòng đời được cập nhật

Unified Enterprise Support Services Description

<p>Quan hệ đối tác Điều hành: Chúng tôi hợp tác với bạn như những đối tác, chia sẻ trách nhiệm và lợi ích từ khoản đầu tư của bạn vào Microsoft. Chúng tôi xây dựng mối quan hệ chặt chẽ giữa bạn điều hành của bạn và chúng tôi, giúp chúng tôi có thể hiểu được mục tiêu cũng như hỗ trợ các chương trình thành công của bạn. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ giúp bạn lập kế hoạch và mang lại kết quả cụ thể bằng cách sử dụng công nghệ đám mây của Microsoft. Chúng tôi giúp bạn khởi động và vận hành nhanh hơn, tận dụng tối đa các giải pháp đám mây và đạt được nhiều giá trị hơn từ Microsoft.</p>	<p>Quản trị Quan hệ Khách hàng</p>	<p>Mối quan hệ thành công trôi chảy giữa khách hàng và Microsoft</p>
---	------------------------------------	--

© 2024 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.