

Microsoft Enterprise 服務

服務說明

2015 年 1 月

目錄

1	關於本文件.....	2
2	諮詢服務	3
2.1	如何訂購.....	3
2.2	套件說明.....	3
2.2.1	企業策略計劃	3
2.3	企業策略計劃及服務說明	4
2.3.1	企業策略計劃服務	4
2.3.2	企業策略服務模組	4
2.4	免責聲明及限制	5
2.5	貴用戶之責任	6
3	支援服務	7
3.1	如何訂購.....	7
3.2	套件說明.....	7
3.2.1	全企業 (Enterprise wide) 套件	7
3.2.2	增強型解決方案.....	8
3.3	服務說明.....	8
3.3.1	主動式服務	8
3.3.2	服務提供管理	10
3.3.3	非主動式服務	12
3.4	增強型服務	14
3.4.1	指定的支援工程.....	14
3.4.2	自訂支援.....	14
3.4.3	延伸 Hotfix 支援.....	15
3.4.4	Premier Ultimate.....	16
3.4.5	第三層支援	16
3.5	增強型解決方案	16
3.5.1	Premier Mission Critical	17
3.5.2	以合作夥伴為焦點的解決方案	17
3.6	其他條款及條件	17
3.7	貴用戶之責任	18
4	文件變更	19

1 關於本文件

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

貴用戶請先熟悉 貴用戶所訂購服務的相關說明，包括任何先決條件、免責聲明、限制及 貴用戶之責任。 貴用戶訂購之服務將列在 Enterprise Services 工作訂單或本文件中提及並併入之其他適用的服務說明清單。

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

2 諮詢服務

2.1 如何訂購

諮詢服務可以一個套件或就定義之服務個別加以訂購。可供訂購之服務列示如下：

服務	定義
企業策略方案	使客戶能夠依 Microsoft 架構師和服務提供小組之指示，採用 Microsoft 技術實現其投資商務價值，並加速技術採用。

重要：✦表示 貴用戶可能看到列示在其工作訂單上之項目。

2.2 套件說明

2.2.1 企業策略計劃

企業策略計劃可以一個套件 (服務之組合) 或個別服務模組加以訂購。包含之方案利益和模組已在第 2.3 節「[企業策略計劃及服務說明](#)」中詳加說明。

套件

✦企業策略連線 (Enterprise Strategy Connect)

項目	包含之服務
Microsoft 架構師	Microsoft 架構師和企業服務提供小組每年提供總時數最多 400 小時
企業策略服務模組	提供第 2.3.2 節「 企業策略服務模組 」中所述之九項企業策略服務模組中，經與 貴用戶於服務提供計劃中同意且書面記載之至多三項模組
方案利益	服務提供計劃 企業策略網路 (Enterprise Strategy Network) 企業策略庫 (Enterprise Strategy Library)

✦企業策略基礎方案

項目	包含之服務
Microsoft 架構師	Microsoft 架構師和企業服務提供小組每年提供總時數最多 800 小時
企業策略服務模組	第 2.3.2 節「 企業策略服務模組 」中所述之九項企業策略服務模組中，於服務提供計劃中同意並記載之任意組合
方案利益	服務提供計劃 企業策略網路 (Enterprise Strategy Network) 企業策略庫 (Enterprise Strategy Library)

✦ 企業策略組合方案

項目	包含之服務
Microsoft 架構師	Microsoft 架構師和企業服務提供小組每年提供總時數最多 1600 小時
企業策略服務模組	第 2.3.2 節「 企業策略服務模組 」中所述之九項企業策略服務模組中，於服務提供計劃中同意並記載之任意組合
方案利益	服務提供計劃 企業策略網路 (Enterprise Strategy Network) 企業策略庫 (Enterprise Strategy Library)

個別模組

貴用戶得訂購任何企業策略服務模組之組合，如第 2.3.2 節「[企業策略服務模組](#)」中所述，貴用戶可從中選取符合貴用戶要求之模組。

	包含之服務
Microsoft 架構師	一位 Microsoft 架構師提供 貴用戶工作訂單上所指定工作時數之服務
企業策略服務模組	依 貴用戶之工作訂單中所指定，提供第 2.3.2 節「 企業策略服務模組 」所述之一種或多種企業策略服務模組

2.3 企業策略計劃及服務說明

涵蓋於企業策略計劃內之初步方案及技術網域包括但不限於：

- 透過激發創意和創新抓住商業及技術機會，讓業務成長並吸引新客群
- 提供行動工作力，包括行動及社交共同作業、裝置管理及安全性
- 資料中心及資料平台現代化，與雲端技術及解決方案整合
- 安全性策略及企業身分識別管理
- 規劃及實作 Microsoft Business and Customer Relationship 解決方案

無論 貴用戶購買企業策略是以套件或個別服務方式而訂購，Microsoft 架構師均會建立及提供一套服務提供計劃，其中會定義各項里程碑與目標，並建立相關的流程、資料與規則，以便能按照計劃追蹤進度。Microsoft 架構師將按照計劃顯示 貴用戶進度之每月更新狀態，並管理 Microsoft 服務提供小組全面服務的提供。Microsoft 服務提供小組可能包括由 Microsoft 服務和 Services Centers of Excellence (CoEs) 提供的資源。

2.3.1 企業策略計劃服務

當 貴用戶訂購以上定義的其中一個套件時，在購買服務約定期間將包含下列方案利益：

企業策略網路：透過 Microsoft 架構師，涵蓋 Microsoft 研發團隊，進行主題專家連線。

企業策略庫 (Enterprise Strategy Library)：內含產業觀點和基準工具、企業和技術架構，以及參考模型與方法的豐富資料蒐集。

2.3.2 企業策略服務模組

以下所列為企業策略服務模組：

✦ **價值探索講習：**以商務和 IT 相關人士為主的研討會，透過激發創意和創新的過程，抓出潛在寶貴商機，讓業務成長並吸引新客群。

✦ **Enterprise 合約價值計劃：**用以協助客戶判斷對 Microsoft 之投資的商業價值之藍圖和計劃，包括一系列可加速部署時間表及採納這些投資之建議。

✦ **專案組合方案最佳化：**該報告可提供 貴用戶的 IT 組合方案 (包括功能、IT 服務、應用程式、技術及現有的計劃/專案組合方案) 評估，並辨別可使用 Microsoft 裝置及服務來將特定組合方案合理運用在 貴用戶目前的商業策略背景中之機會。

✦ **應用程式組合方案最佳化：**提供一份報告，根據對 貴用戶軟體應用程式組合方案之評估、工作負載特性之分析、解決方案架構，其可針對未來目標應用程式的分配提供建議，包括雲端主機形式之應用程式選擇方案進行說明。

✦ **企業策略和身分識別策略：**以策略安全性風險和資訊評估提供指導方針、措施和解決方案，協助降低網路攻擊或資訊遺失的風險，亦配合商務目標協助開發長期身分識別策略。

✦ **架構選項及建議：**以全企業為考量的架構定義及建議文件，其中陳述可行的架構選項、針對計劃規範所認可之架構原則、業務及 IT 標準和限制進行評估。

✦ **提供行動工作力：**在策略和架構選擇方案及建議文件上，說明具行動工作力的員工如何在行動裝置上存取商務應用程式架構、管理使用者身分識別並確保資料受到保護。

✦ **資料中心現代化：**資料中心現代化的執行策略研擬、基礎架構定義和方案計劃，包括混合雲端和基礎架構即服務的選擇方案。

✦ **資料平台現代化：**實現現代化資料倉儲解決方案的策略研擬、資訊架構、資料分類和方案計劃，讓各種大小、類型和來自各地的資料都能受到妥善處理。

✦ **價值規劃：**詳細的方案規劃、採用及變更規劃、價值評分卡及管理規劃，用以支援以上所述之建議及藍圖 (架構選項及建議)。

✦ **商業案例開發：**以預計成本的財務分析為基礎之商業價值模式，以及提案規劃之量化效益。

✦ **採用及變更管理：**執行採用及變更計劃 (包括通訊計劃、整備/訓練計劃和支援計劃)，並為一個或多個方案提供採用監督、報告及風險減緩。

✦ **價值管理：**針對 貴用戶已建立之 KPI 和其內部之衡量系統 (亦即承諾、評分卡和業務審核) 衡量及追蹤提案進度的報告。

✦ **計劃管理、風險及符合性管理：**監督計劃狀態並對已定義之管理結構 (例如督導委員會及審查委員會) 提供報告，以促進整個計劃生命週期之決策效率。

2.4 免責聲明及限制

本公司係基於下列免責聲明及限制而提供服務：

- 諮詢服務僅針對 貴用戶之部署及使用 Microsoft 技術，並僅提供相關的建議及指引。
- 是否選擇接受 Microsoft 的意見、指引及建議，完全由 貴用戶自行決定。
- 產品的使用權並未包含在諮詢服務中，必須另外訂購。
- 對於 貴用戶按照 Microsoft 的意見、指引或建議所導致的結果，Microsoft 一律不提供任何聲明、瑕疵擔保或保證。
- 諮詢服務並不包括產品部署、問題解決或問題修正支援；亦不包括檢閱非 Microsoft 的原始程式碼，或是超出上述服務以外的技術或架構諮詢。

- 針對任何非 Microsoft 的原始程式碼，本公司的服務僅限於分析二進位資料，例如處理序傾印 (Process Dump) 或網路監控追蹤。
- 如雙方同意進行 Microsoft 架構師或服務提供小組成員到現場造訪且未預先支付費用，貴用戶將支付合理差旅及生活費用。

2.5 貴用戶之責任

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

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

3 支援服務

3.1 如何訂購

Premier 支援可將個別服務以套件方式加以訂購；可取得之套件列示如下。

服務	定義
全企業 (Enterprise wide) 套件	針對 貴用戶組織內所使用的所有商業、受支援之 Microsoft 產品提供支援的服務組合。提供可設定以及固定的套件選項。
以開發人員為焦點的套件	開發人員之 Premier 支援係指著重開發之服務選項，可協助 貴用戶之人員建置、部署及支援建置在 Microsoft 平台上之應用程式。
增強型解決方案 套件	涵蓋特定 Microsoft 產品或客戶 IT 系統之支援服務套件。

重要：🔗表示 貴用戶可能看到列示在其工作訂單上之項目。

3.2 套件說明

3.2.1 全企業 (Enterprise wide) 套件

全企業套件選項包括：可設定套件 (為配合 貴用戶需求而量身訂做)、加速套件 (設計為可符合特定需求之預先組裝的服務群組) 或固定套件 (設定期間內之預先定義的服務)。

可設定套件

為配合 貴用戶之需求，從以下所列項目自訂而成之支援套件：

項目	可提供的服務
主動式服務	第 3.3.1 節「 主動式服務 」中所述之各項服務均可供選擇納入 貴用戶之支援套件
服務提供管理	包含在所有套件中。 提供模式及服務等級，依第 3.3.2 節「 服務提供管理 」中所述，得加以自訂
非主動式服務	第 3.3.3 節「 非主動式服務 」中所述之各項服務均可供選擇納入 貴用戶之支援套件
增強型服務	第 3.4 節「 增強型服務 」中所述之其他服務亦可納入 貴用戶之支援套件

🔗 加速套件

由設計為符合常見的支援需求之預選服務組成的支援套件。

項目	可提供的服務
主動式服務	第 3.3.1 節「 主動式服務 」中所述之各項服務均已在加速套件中預選

服務提供管理	包含在所有套件中。 提供模式及服務等級，依第 3.3.2 節「 服務提供管理 」中所述，得加以自訂
非主動式服務	第 3.3.3 節「 非主動式服務 」中所述之各項服務可能包含在選取的加速套件中
增強型服務	第 3.4 節「 增強型服務 」中所述之其他服務可能包含在選取的加速套件中

固定套件

入門級，一年期間內提供設定的支援服務套件。

🔗Premier 核心

項目	包含之服務
主動式服務	一個「 風險及健康評估方案 視同一個服務」
服務提供管理	透過第 3.3.2 節「 服務提供管理 」所述之共用模式提供，包含有一項服務核心等級
非主動式服務	最多 20 個「 問題解決支援 」時數

3.2.2 增強型解決方案

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

項目	說明
Premier Mission Critical	為 貴用戶之緊急任務解決方案內所包含且經定義之 Microsoft 產品，提供較高的支援等級之服務，詳述於第 3.5.1 節「 Premier Mission Critical 」

3.3 服務說明

本節係說明構成 貴用戶 Premier 服務套件組合的各項服務項目。

3.3.1 主動式服務

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

評估服務

評估服務，可提供檢閱 貴用戶之基礎結構或支援文件以便辨識出改善機會。

🔗**健康狀態檢查**：針對本公司所建議之做法，檢閱 貴用戶的 Microsoft 技術實作。Microsoft 工程師將會與 貴用戶共同規劃健康狀態檢查的工作、執行檢閱、分析資料，並於完成時提供報告。

🔗**風險及健康評估方案 (RAP)**：使用 Microsoft 工程師在 貴用戶所在位置蒐集之資料，對 貴用戶之 Microsoft 技術實作進行自動評估。蒐集之資料係由 Microsoft 進行分析，且本公司會將我們的發現及補救建議做成報告提供給 貴用戶。

✧ **風險及健康評估方案視同一個服務 (RAP as a Service)**：使用遠端蒐集之資料，對 貴用戶之 Microsoft 技術實作進行自動評估。蒐集之資料係由 Microsoft 進行分析，且本公司會將我們的發現及補救建議做成報告提供給 貴用戶。

✧ **風險及健康評估方案視同一個加強版的服務 (RAP as a Service Plus)**：使用 Microsoft 工程師在 貴用戶所在位置蒐集之資料，對 貴用戶之 Microsoft 技術實作進行自動評估。蒐集之資料係由 Microsoft 進行分析，且本公司會將我們的發現及補救建議做成報告提供給 貴用戶，並提供系統最佳化訓練課程。

✧ **離線評估**：使用 Microsoft 工程師在 貴用戶所在位置蒐集之資料，對 貴用戶之 Microsoft 技術實作進行自動評估。蒐集之資料係由 Microsoft 使用內部部署工具進行分析，且本公司會將我們的發現及補救建議做成報告提供給 貴用戶。

✧ **安全性評估方案**：針對 貴用戶組織如何授與 貴用戶運算環境之存取權進行技術及程序檢閱。貴用戶會在服務終結時收到一份報告，內含本公司對已辨識之安全性風險的分析，以及降低 貴用戶風險概況的指導方針。

教育服務

教育服務可協助加強 貴用戶人員的技術及操作技能。

✧ **直接對談**：標準為以講座及示範形式進行的一天課程，內容涵蓋由 Microsoft 工程師親自或線上提供之各項產品及支援主題。

✧ **隨選訂閱**：本訂閱會授與 Microsoft 工程師所開發之訓練課程庫的線上訓練資料集之存取權。訂閱係以每個座位為單位出售。

✧ **網路廣播**：由 Microsoft 主持，透過網際網路遠端，提供給訴求對象之教育課程。網路廣播可以依 貴用戶工作訂單上所指定之內容，以每個參加者為單位訂購，或為 貴用戶組織專門提供。

✧ **訓練課程**：進階等級、實際操作、技術訓練課程、各種支援服務以及各項 Microsoft 技術主題之可供選項，由 Microsoft 工程師親自或線上提供。訓練課程可以依 貴用戶之工作訂單上所指定內容，以每個參加者為單位訂購，或為 貴用戶組織專門提供。未經 Microsoft 之明示書面許可，不得錄音訓練課程。

作業服務

作業服務可協助管理問題和風險的相關人員、程序和技術，且有助於確保商業目標已實現。

✧ **實驗室服務**：若 貴用戶所在地區有提供的話，Microsoft 可以提供 貴用戶一實驗室設施的存取權，以協助 貴用戶針對 Microsoft 產品進行產品開發以及進行有關 Microsoft 產品之基準、測試、原型及移轉等活動。

✧ **即將上架之加速器**：直接和 貴用戶合作之 Microsoft 工程師一起工作，以提供部署或移轉協助。此可能包括利用證明概念之規劃及驗證，或使用 Microsoft 產品之生產工作負載之協助。

✧ **主動式監控**：針對調整 貴用戶之伺服器事件管理程序，提供技術作業監控工具及建議。這項服務協助 貴用戶建立事件矩陣 (Matrices)、進行主要問題檢閱、並為負責之工程小組建立相關的設計。

✧ **主動式作業方案 (POP)**：與 貴用戶之人員、針對 貴用戶營運流程，以本公司根據 IT Infrastructure Library (ITIL) 及 Microsoft Operations Framework (MOF) 的相關建議實務，進行檢閱。

✦ **補救並行：**直接和 貴用戶合作之 Microsoft 工程師一起工作，以說明在評估服務期間的發現待解決的問題。每個指定工作的期間係以天數為單位，並訂明於 貴用戶之工作訂單上。本項服務係與 貴用戶之工程人員為共同夥伴而提供之。

✦ 自訂主動式服務

依 貴用戶之指示，與本公司之人員一起工作以便親自或線上提供服務，本文件中不會另行描述此等服務。此等服務的訂購係以天為單位計算及計價。

自訂主動式服務之重點領域指：

- 評估服務
- 教育服務
- 作業服務

✦ 技術諮詢

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

3.3.2 服務提供管理

✦ 服務提供管理

所有 Premier 支援套件均由服務提供經理 (SDM) 進行協調。在部分地區，本角色亦稱為技術客戶經理 (TAM) 或支援客戶經理 (SAM)。若為開發人員之 Premier 支援，可能根據提供模式、服務等級及 貴用戶之 Microsoft 產品範圍，微調 貴用戶之服務提供管理。如果 貴用戶之工作訂單上並未另行指定，提供模式將為指定 (Designated)、服務等級為核心 (Core)，而產品範圍將為內部部署支援 (On Premises Support)。

提供模式

項目	定義
共用	由位於遠端之個人群組所執行
指定	以兼職型式，在現場或遠端由同時服務其他 Microsoft Premier 支援客戶之指名個人提供
專用	在現場或遠端由僅針對單一 Microsoft Premier 支援客戶之指名個人提供

服務等級

項目	定義
核心	包括一般協調，加上服務簡介、服務提供規劃、服務檢閱、重大安全性建議、事件管理，及危機管理
標準	包括所有核心服務，加上最初評估方式及補救規劃

項目	定義
延伸	包括所有標準服務，加上 Microsoft 產品/線上服務生命週期覺察、事件趨勢分析及建議和程序指導

產品範圍

若是包括延伸等級之服務提供管理的工作訂單，可以提供下列額外選項。服務提供管理可以自訂為將重點放在於 貴用戶設施上部署產品 (內部部署) 及/或由 Microsoft 管理之訂閱服務 (線上服務)。在線上啟用的合約中所涵蓋的特定線上服務將於 貴用戶的工作訂單上指定。

項目	定義
內部部署	服務提供管理將著重於 貴用戶的設施上所部署之產品。
線上啟用	服務提供管理將著重於訂閱服務管理，並將提供以下所列之額外的線上啟用服務。此選項目前可供用於 Microsoft Azure 及/或 Office 365 訂閱。

下列服務可供訂購服務提供管理之所有客戶使用：

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

服務提供計劃 (SDP)： 貴用戶的 Premier 支援服務基礎中會包含與 貴用戶之小組所共同建立之自訂服務計劃，用以決定服務如何及何時適用。本公司會根據 貴用戶整個期間之需求監控及調整貴用戶之 SDP。

服務檢閱：本公司會持續檢視過去提供的服務、向 貴用戶報告已提供及改善的服務、檢視 貴用戶之回饋意見，以及討論必要之因應措施或調整方案。這些檢視可能包含標準的狀態報告，以及虛擬或現場進度檢討會議 (若已授權現場差旅)。根據 貴用戶之訂購服務中所包含的服務提供管理的等級，也可以提供服務檢閱自訂，但是這可能需要額外的訂購。針對線上啟用的工作訂單， 貴用戶的 SDM 將為 貴用戶提供與 貴用戶所訂閱之線上服務相關的額外資訊，包括 貴用戶的標準服務要求之狀態、服務事件及一般正常營運時間。

重大安全性支援建議：重大的 Microsoft 安全佈告欄通知。如果 貴用戶已有指定或專用的 SDM，則 貴用戶的 SDM 將協助 貴用戶評估此項資訊對 貴用戶之 IT 基礎結構的衝擊。

事件管理：由 貴用戶之 SDM 監控支援事件以促進即時解決及高品質的支援提供。針對線上啟用的工作訂單，這會延伸至服務事件管理， 貴用戶的 SDM 將在此與 貴用戶合作建立受管理的事件回應計劃 (Managed Incident Response Plan, MIRP)、識別事件期間狀態更新的主要連絡人，以及在事件發生後透過事件後檢閱 (Post Incident Review, PIR) 加速根本原因分析。

危機管理：在 貴用戶遭遇緊急營業影響之情況，由 SDM 及緊急情況經理發給 貴用戶的全天候問題責任歸屬及情報。

下列額外服務也可以提供給訂購標準等級之服務提供管理的客戶：

最初評估方式：在 貴用戶之 IT 作業環境中識別服務需求的發現評估方式，其可協助建立一個可操作的計劃使 貴用戶之 IT 作業達到想要的狀態。針對線上啟用的工作訂單， 貴用戶的 SDM 分析將使用者連線至線上服務所需的內部部署基礎結構。此外，SDM 將與 貴用戶的教職員合作，將可能會影響 貴用戶之連線的各項風險記錄下來，再建議可能的減緩措施。

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

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

下列額外服務也可以提供給訂購延伸等級之服務提供管理的客戶：

Microsoft 產品/線上服務生命週期覺察：Microsoft 組織內與開發相關的日常報告，以及對依 Microsoft 產品生命週期或藍圖的任何更新進行 貴用戶之組織可能適用或有利益之建議。針對線上啟用的工作訂單， 貴用戶之 SDM 將每月 (或視需要) 針對 貴用戶訂閱之線上服務提供服務升級和規劃之中斷情況的通訊。

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

程序指導：針對 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)、Microsoft Operations Framework (MOF) 及/或應用程式生命週期管理 (Application Lifecycle Management, ALM) 的相關建議實務提供基本的資訊。

下列額外服務也可以提供給訂購延伸等級之服務提供管理及選取線上啟用的產品範圍之客戶：

服務事件管理： 貴用戶之 SDM 將在服務事件發生前後及期間，視需要透過維護或提供下列交付項目進行協助。 貴用戶之 SDM 將與 貴用戶合作建立受管理的事件回應規劃 (MIRP)，其會為服務問題建立通訊協定及通訊規劃。此規劃包括發生服務例外狀況時所要使用的反應時間表、專案關係人及連絡人。SDM 將提供事件後檢閱 (PIR)，提供任何 Microsoft 負責服務中斷 (Responsible Service Interruption) 的根本原因分析，PIR 同時將包含服務等級協定 (SLA) 影響程度摘要。

服務訂閱管理： 貴用戶之 SDM 將協助提報與 貴用戶之線上服務訂閱相關之問題，並將提供帳單、帳戶提供及 SLA 折讓問題的解答。

3.3.3 非主動式服務

非主動式服務可能包含任何以下服務的組合：

✦ **問題解決支援 (PRS)：**使用 Microsoft 產品時所遇到具備特定徵兆之問題的協助，而其有合理預期該些問題係由 Microsoft 產品所造成。嚴重性定義、我們的估計最初回應時間，以及提交要件詳列於「[表格：事件回應](#)」中。

PRS 是依時數計費，從 貴用戶之工作訂單中已建立之預付時數中扣除。如果本公司判斷問題是因為錯誤 (Bug) 所造成，則本公司將不會扣除 PRS 時數。如果 貴用戶在本公司解決特定問題時用盡所有預付的時數，則在本公司回應額外的事件之前，本公司將向 貴用戶收取欠款且 貴用戶必須訂購額外的 PRS 時數。本公司會依 貴用戶之要求，與第三方軟體供應商共同作業，協助解決複雜的多重廠商產品互通性問題，不過，第三方對支援其產品應負起全部的責任。

視需要情況而定，PRS 可供用於所有 Office 365 及 Microsoft Azure 訂閱。針對這些技術開放之事件將不會扣除已訂購之 PRS 時數。

事件嚴重性將決定 Microsoft 內部之回應等級、最初估計回應時間，以及 貴用戶之責任。 貴用戶應負責於諮詢過本公司之後設定最初之嚴重等級，且 貴用戶可以在事件期間要求變更嚴重等級。

表格：事件回應

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

¹ 重大情況管理員係指獲指派透過案例參與、提報、安排資源及協調等方式，協助迅速解決問題之個人。

² 如果 貴用戶無法提供適當的資源或回應，讓本公司得以繼續進行問題解決行動，本公司可能需要降級嚴重等級。

³ 針對嚴重性 B 的每週七天每天二十四小時解決行動目前可在加拿大、中美及南美、加勒比海、英國及美國地區提供，除非客戶選擇取消每週七天每天二十四小時解決行動。如需詳細資料，請洽詢 貴用戶之 SDM。

⁴ 營業時間一般定義為當地標準時間 9:00 至 17:30，例假日及週末除外。營業時間在 貴用戶所在國家/地區可能稍有不同。

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

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

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

3.4 增強型服務

本節中所描述之項目得以 貴用戶之 Premier 支援套件的增補、擴充及修改的型式提供，需額外收費。

3.4.1 指定的支援工程

✦ **指定的支援工程 (DSE)：**可在正常營業時間提供之實際操作、預防性協助，用以支援 貴用戶已同意並列於其工作訂單上之特定 Microsoft 產品和技術。DSE 服務可以事先以時段型式訂購，且本公司會在時數使用時從 貴用戶之帳戶中扣除時數。DSE 資源會根據雙方當事人在約定初始會議期間之協議進行分派、設定優先順序及指派，並視同 貴用戶之服務提供計劃的一部分加以記載。

DSE 服務之重點領域指：

- 協助開發及實作策略，其有助於預防未來的事件並增加 貴用戶所涵蓋之 Microsoft 技術之系統可用性。
- 協助判斷經常性事件之根本原因，並提供建議，以預防指定之 Microsoft 技術未來中斷。
- 維護符合 貴用戶目前及未來業務需求，以及 貴用戶資訊技術環境的組態之深入知識。
- 主動記載與 Premier 支援相關之交付項目 (例如支援能力檢視、健康狀態檢查、訓練課程及尤其是風險評估方案) 之使用建議。
- 協助讓 貴用戶的部署及作業活動與 貴用戶所規劃及目前的 Microsoft 技術實作一致。
- 加強 貴用戶支援人員之技術及操作技能。
- 鼓勵及協助建立並維護客戶專屬的文件，以便針對指定之 Microsoft 技術支援 貴用戶的環境設定、災害回復、網路拓撲及其他方面。

3.4.2 自訂支援

✦ **自訂支援：**自訂支援係依照 Microsoft 支援生命週期原則 (Support Lifecycle Policy) (<http://support.microsoft.com/lifecycle>) 中之定義，針對其生命週期已屆滿的一些選取產品及 Service Pack 提供有限、持續的支援。 貴用戶已訂購自訂支援之產品 (和版本) 及/或 Service Pack 將在 貴用戶之工作訂單上指定。

自訂支援方案費用係視同 貴用戶於自訂支援方案可供使用之第一天註冊加以計算 (例如，若 SQL Server 2000 SP4 之自訂支援自 2013 年 4 月 10 日起可供使用，但 貴用戶至 2014 年 10 月 13 日才註冊，則 貴用戶之方案費用係自 2013 年 4 月 10 日開始計算)。自訂支援註冊費用無法退款，且無法在標準自訂支援 (Custom Support Standard) 及基本自訂支援 (Custom Support Essentials) 間進行移轉。

服務專屬先決條件及限制：

- 貴用戶必須具備一個目前擁有足夠的問題解決支援時數的 Premier 合約，才能支援自訂支援服務的要求或要求 Hotfix。如果 貴用戶的 Premier 支援合約失效或已終止，自訂支援服務將於相同日期終止。
- 在收到自訂支援之前， 貴用戶必須先安裝及執行其工作訂單中所列之註冊產品的最新 Service Pack。
- 貴用戶必須為要移轉過去的支援產品等級提供及維護移轉方案 (顯示日期、裝置計數及重要里程碑)。

- 就自訂支援之用途而言，「裝置」係指客戶想要用來部署特定產品之安全性更新的任何實體或虛擬執行個體。裝置計數應該等於將部署之安全性更新或 Hotfix 的次數，而非實體裝置計數。
- 自訂支援僅涵蓋註冊產品的英文版，但若另有書面協議者不在此限。若雙方當事人同意非英文語言支援，支援時間可延伸以供翻譯 (可能要收取當地語系化費用)。
- 已包含在註冊費用內之安全性更新係取決於訂購之自訂支援服務類型及註冊產品，如下所述：
 - **自訂支援標準**：針對其支援之退休日期在 2010 年 1 月 1 日之前的產品提供支援，包含由 Microsoft 安全性回應中心 (Security Response Center, MSRC) 定義為重大或重要之安全性弱點。
 - **自訂支援標準**：針對其支援之退休日期在 2010 年 1 月 1 日之後的產品提供支援，包含由 MSRC 定義為重大之安全性弱點。貴用戶可以額外付費，針對 MSRC 評等為重要之弱點訂購安全性更新。
 - **基本自訂支援 (Custom Support Essentials)**：提供能夠訂購 MSRC 評等為重大之安全性更新之能力，但須依更新或依裝置額外付費。不提供安全性更新評等為「重要」者。
- 這並不適用於透過 Microsoft Service Provider 授權合約方案 (SPLA) 提供 Windows Server 或其他註冊產品之主機服務的合作夥伴。
- 針對安全性更新及 Hotfix 授與之使用權權利，僅限供自訂支援 Hotfix 轉散布表 (Custom Support Hotfix Redistribution Form) 上所列載之個別客戶的內部企業運作之目的。
- 客戶價格適用於自訂 Hotfix 轉散布表中所列載之每一個別客戶；貴用戶負責支付 Microsoft 之金額等於自訂 Hotfix 轉散布表上所列載之每一個別客戶的所有價格總和，其並非透過加總貴用戶之所有客戶來決定。
- 一季是最基本的自訂支援期間。客戶得於每季下一個帳單日期之前至少 14 天，發出通知選擇取消自訂支援。
- 非安全性 Hotfix (例如時區或日光節約時間 (Daylight Savings Time) 問題) 也可能收取額外費用。
- 未經本公司之書面同意不得將安全性更新及 Hotfix 散布予非關係企業之第三方。
- 自訂支援不包括要求其他特性、功能或設計變更、或瑕疵擔保支援之選項。
- 雖然本公司會盡商業範圍內合理之努力來回應貴用戶的 Hotfix 要求，貴用戶認知可能會有無法建立或提供安全性更新或 Hotfix (包括重大及重要安全性更新) 之情況。
- 所有問題解決支援的申請必須由貴用戶之指定連絡人透過電話提交。

3.4.3 延伸 Hotfix 支援

✦ **延伸 Hotfix 支援**：延伸 Hotfix 支援可讓貴用戶針對已進入延伸支援階段之 Microsoft 軟體要求非安全性 Hotfix 支援，詳如 <http://support.microsoft.com/lifecycle> 上所定義。

服務專屬先決條件及限制：

- 貴用戶必須具備一個目前擁有足夠的問題解決支援時數的 Premier 合約，才能支援 Hotfix 要求。如果貴用戶之 Premier 支援合約失效或已終止，則延伸 Hotfix 支援服務將於相同日期終止。

- 雖然本公司會盡商業範圍內合理之努力來回應 貴用戶之非安全性 Hotfix 要求， 貴用戶認知可能會有無法建立或提供 Hotfix (包括重大及重要安全性 Hotfix) 之情況。
- Hotfix 係為解決 貴用戶之特別問題而設計，未經回復測試。
- 未經本公司之書面同意不得將 Hotfix 散布予非關係企業之第三方。
- 貴用戶之工作訂單中所列載之註冊產品的非英文版之 Hotfix 的提供時間可能有所不同，而且可能收取當地語系化費用。
- 在要求 Hotfix 時，問題解決支援時數必須可依 貴用戶之工作訂單取得。
- 本公司將不提供新增的特性、功能、更新或設計變更。我們只會解決註冊產品中造成其損毀、遺失資料或以其他方式偏離產品之記載功能的問題。

3.4.4 Premier Ultimate

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

服務專屬先決條件及限制：

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

3.4.5 第三層支援

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

服務專屬先決條件及限制：

- 雖然第三層支援小組保留申請之主要責任，但是提交給第三層支援小組之問題解決申請可能會向標準產品支援專業人員要求解決之資源。
- 貴用戶得將第三層支援時數適用至標準問題解決支援服務，不過，標準問題解決支援時數不能反向適用至第三層支援申請。
- 第三層支援小組營業時間及第三層服務的市場可用性可能依國家/地區而有所不同。如需詳細資料，請洽詢 貴用戶之 SDM。
- 本服務需要註冊費用、增補 貴用戶之問題解決支援時數，而且並非所有市場都提供。

3.5 增強型解決方案

增強型解決方案套件會針對特定 Microsoft 產品或客戶 IT 系統提供額外的支援資源。

3.5.1 Premier Mission Critical

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

3.5.2 以合作夥伴為焦點的解決方案

✦ **以合作夥伴為焦點的解決方案**：針對 Microsoft 合作夥伴，本解決方案會如服務轉包附錄 (Services Subcontracting Exhibit) 中所述，提供 貴用戶之客戶存取支援服務。此等服務將由 Microsoft 代表 貴用戶提供。只有目前具備有效之 Microsoft 支援服務轉包附錄 (Microsoft Support Services Subcontracting Exhibit) 的 Microsoft 合作夥伴才能使用本服務。如需詳細資訊，請連絡 貴用戶之 Microsoft 服務代表。

3.6 其他條款及條件

所有 Premier 服務均係基於下列先決條件及假定情況而提供：

- 貴用戶可能必須依本公司之要求執行問題判定及解決活動。其中可能包括執行網路追蹤、擷取錯誤訊息、蒐集組態資訊、變更產品組態、安裝新版本的軟體或新元件，或者修改處理程序。
- 貴用戶應負責備份其資料，及重建因為重大故障所造成的損失或更改的檔案。 貴用戶同時應負責實作必要程序來保護本身軟體與資料之完整性及安全性。
- 所有服務均以遠端方式提供予 貴用戶工作訂單上所列之國家/地區的據點，但以書面方式另行規定者，不在此限。如果據點涵蓋多個國家/地區，則 貴用戶將收到指定之全球服務提供管理員 (Global Services Delivery Manager) 的服務，而且其中可能包括每個全球服務據點的技術支援人員之服務。工作訂單中將說明 貴用戶的每個指定之全球支援據點會提供的服務。
- 若現場造訪係經雙方同意且未預付款，本公司將就合理的差旅及住宿費用向 貴用戶請款，或依 貴用戶之要求扣除相等數目之問題解決支援時數以涵蓋該等費用。
- 除非另有書面約定，所有服務均以提供服務之 Microsoft 服務據點之當地語言或英文提供。
- 除非工作訂單、本服務說明書附錄中另行列載或 Microsoft Premier Online 網站 (<http://premier.microsoft.com>) 上特別排除者，否則本公司將提供「產品清單」上所列載之一般商業發行可提供之 Microsoft 產品的所有版本之支援，Microsoft 會不定時於 <http://microsoft.com/licensing/contracts> (或 Microsoft 註明之後續網站) 上發佈該清單。進入延伸支援階段之 Microsoft 產品將不提供非安全性相關之 Hotfix 支援，詳如 <http://support.microsoft.com/lifecycle> 上所定義，但若 貴用戶依本服務說明書中所述，將該等支援視同延伸 Hotfix 支援加以訂購，或依附錄中所述將其附加至 貴用戶之工作訂單加以訂購者，不在此限。
- 預先發行及搶鮮版 (Beta) 版本產品不提供支援，但若隨附之附錄中另有註明者則不在此限。
- 所有服務，包括在工作訂單期間訂購之任何額外服務在內，如未在適用之工作訂單期間內使用，即應失效。
- 如果 貴用戶訂購某一種服務，但想要轉換為另一種類型，則 貴用戶得將相等價值適用至可供使用且已經 貴用戶之 SDM 同意之替代服務。
- 服務之排程係取決於資源是否可取得，且若不符合最低註冊等級，則訓練課程得隨時取消。

- 本公司得應 貴用戶要求，透過遠端連線存取 貴用戶之系統以分析問題。本公司人員僅會存取 貴用戶授權之系統。若要運用遠端連線協助， 貴用戶必須提供本公司適當存取權及必要設備。
- 如果 貴用戶要求取消先前安排的服務，而未在提供服務的第一天之前以 14 日事前通知取消或重新安排服務，Microsoft 得選擇扣除取消費用，但至多以扣除服務價格的 100% 為限。
- 在透過訂購、轉換軟體保證利益事件的方式將額外服務加入 貴用戶之支援套件時，本公司可能為了便於提供服務而要求納入服務提供管理的相對應等級。
- 軟體保證利益事件僅能轉換為問題解決支援時數或第三層支援。 貴用戶所在地區可能有額外服務，如需詳細資訊，請連絡 貴用戶之 SDM。
- 支援服務僅限與 貴用戶或 Microsoft 所擁有之程式碼相關的建議及指導。
- 貴用戶同意 貴用戶提供存取權給本公司之唯一非 Microsoft 原始碼，必須是 貴用戶所擁有之程式碼。
- 除範例程式碼外，支援不提供任何類型之程式碼。

其他先決條件及假定得列載於相關附錄。

3.7 貴用戶之責任

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

- 貴用戶可以在其工作訂單中指定指名的連絡人，其中一個連絡人必須是 貴用戶之客戶支援經理 (CSM)。該名 CSM 負責帶領 貴用戶之團隊，並管理 貴用戶所有支援活動及 貴用戶內部向本公司提交支援服務申請的程序。每名連絡人需具備個人帳號以存取 Microsoft Premier Online 網站、提交支援問題及聯繫 貴用戶之 Microsoft 服務提供小組。除指名連絡人外，貴用戶亦得指定以下兩群組種連絡人：
 - 一種連絡人會獲得可進入 Microsoft Premier Online 網站取得資訊及提交支援申請之共用帳戶識別碼。
 - 另一種連絡人會獲得僅能進入 Microsoft Premier Online 網站取得資訊之共用帳戶識別碼。
- 貴用戶同意與本公司合作，根據 貴用戶所訂購之服務等級制定服務使用計劃。
- 貴用戶將在適用之工作訂單期間屆滿日前 60 日之前，將主動式服務之申請連同任何必要/適用的資料一併提交。
- 貴用戶同意 (於情況許可時) 回應本公司就服務相關事宜不定時向 貴用戶發出之客戶滿意度調查。
- 貴用戶同意除了為本公司之服務提供小組 (需要到現場者) 提供 貴用戶內部系統和診斷工具之存取權外，還會提供合理的電話和高速網際網路連線。
- 貴用戶應負擔 貴用戶員工或承攬人所發生之一切差旅費用或支出。

4 文件變更

對此目前版本進行之重大新增、修改及刪除包括：

2015 年 1 月

新增：

- 3.5: 以合作夥伴為焦點的解決方案

修改：

- 3.4: 自訂支援

刪除：

- 3.6: MSDN 技術支援事件可供作為潛在的移轉原始碼

2014 年 9 月

新增：

- 2.3.2: 模組
 - 提供行動工作力
 - 資料中心現代化
 - 資料平台現代化
- 2.4: 現場造訪資訊
- 3.1: 新增以開發人員為焦點的套件
- 3.2.1: 加速套件
- 3.3.1: 即將上架之加速器視同作業服務
- 3.3.2: 線上啟用的服務提供管理
- 3.3.3: 視需要情況進行的線上服務問題解決支援

修改：

- 2.0: 企業架構師重新命名為 Microsoft 架構師
- 2.3.2: 模組說明更新
- 3.3.1: 程序改善及穩定化服務併入作業服務
- 3.3.1: 自訂主動式服務更新為使用作業服務
- 3.3.2: 主動式服務到期檢視變更為最初評估方式
- 3.4.4: 修改 Premier Ultimate 定義
- 3.6: 將原始碼條款新增至其他條款及條件

- 3.6: MSDN 技術支援事件可供作為潛在的移轉原始碼

刪除：

- 3.2.2: Premier Support for Azure (現在納入線上啟用的 SDM)
- 3.4.4: 開發人員之 Premier 支援現在定義為服務套件
- 3.5.2: Premier Azure 快速回應

2014 年 7 月

新增：

- 3.3.1: 風險及健康評估視同一個加強版的服務
- 3.3.1: 離線評估

修改：

- 3.2.1: Premier 核心之定義更新為在「20 個問題解決支援時數」前加上「最多」
- 3.3.1: 主動式監控從評估服務移動至程序改善服務 (全部在第 3.3.1 節內)
- 3.3.2: 服務提供管理定義延伸為包括「或支援客戶經理 (SAM)」
- 3.4.2: 自訂支援先決條件及假設更新為針對要提供及更新移轉方案之要件納入額外資訊，「貴用戶必須為要移轉過去的支援產品等級提供及維護移轉方案 (顯示日期、裝置計數及重要里程碑)」
- 3.5.2: 「Premier Support for Windows Azure」重新命名為「Premier Support for Azure」，且移除「雲端開發組合」中所包含之範例產品的清單
- 3.6: 「服務之排程係取決於資源是否可取得」延伸為包括「且若不符合最低註冊等級，則訓練課程得隨時取消。」
- 3.6: 取消原則從 30 天通知期間 (美國以外) 修改為 14 天

刪除：

- 復原執行服務 (Recovery Execution Services) (先前參考第 3.3.1 節)

2013 年 10 月

修改：

- 2.3.2: Enterprise 合約價值藍圖，重新命名為技術價值藍圖

刪除：

- 企業策略論壇 (Enterprise Strategy Forum) (先前參考第 2.21 節及第 2.31 節)
- 策略性簡報 (Strategy Briefing) (先前參考第 2.21 節及第 2.31 節)

© 2013 Microsoft Corporation。著作權所有，並保留一切權利。在未經 Microsoft Corp. 明示授權之情況下，嚴格禁止使用或散布上述任何資料。

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

本文件所提及之實際公司和產品名稱可能是其各自所有人的商標。