

Microsoft 统一服务说明 (MUSD)

版本日期：2026 年 9 月

目录

- Microsoft 统一服务说明 (MUSD) 1
- Microsoft 统一服务概览 2
- 统一企业 3
- 关键任务服务 4
- 价值加速服务 5
- 详细服务说明 6
 - 采购与交付关键信息 6
 - 统一企业 6
 - 关键任务服务 (MCS) 7
 - 价值加速服务 8
 - 统一云运营 (UCO) 10
 - 旧版服务名称 10
- 严重级别与响应目标 13
 - A. 严重级别说明 13
 - B. 统一企业版响应目标 13
 - C. 关键任务服务 (MCS) 响应目标 13
- 服务交付要求 15

Microsoft 统一服务概览

适配业务现状、伴随业务成长的支持服务。

Microsoft 统一服务是面向企业客户推出的支持与成功管理服务产品。该服务以 7×24 小时问题解决与成功管理体系为基础，保障 Microsoft 环境稳定运行，同时可通过可选服务扩展能力，覆盖关键任务工作负载与深度转型项目。

Microsoft 统一服务以**统一企业版**作为基础服务，可扩展增配**关键任务服务**与**价值加速服务** - 支持随业务需求演进灵活补充对应能力。

购买方式：Microsoft 统一服务通过 Microsoft 协议（下称“协议”）提供，可按**预付费、即用即付月度订阅（视供应情况而定）或承诺式订购（视供应情况而定）服务**的形式采购。您选定的服务内容、服务范围与适用定价，均在企业服务工作订单（下称“工作订单”）或协议附带的补充条款中明确约定。如需了解您所在地区的购买选项与供应情况，请联系 Microsoft 代表。

原“统一支持服务说明 (USSD)”相关内容，现正式命名为 **Microsoft 统一服务说明（“MUSD”或“服务说明”）**。为避免混淆，请注意部分现有工作订单可能仍引用 USSD 这一旧称。

本网站包含 Microsoft 统一服务及相关产品的服务说明。随着服务持续演进，我们可能会定期更新本文档内容。此类更新不会实质性削减客户已购服务的权益。

历史版本仍可查阅[此处](#)，供需要参考旧版本所购服务的客户使用。

统一企业

为您的 Microsoft 资产体系提供全天候支持与成功管理服务。

统一企业版提供 7×24 小时问题解决与成功管理服务，保障您的 Microsoft 环境健康、安全且具备高韧性。服务涵盖事件与运营问题的协同支持，同时提供主动式指导与可视化洞察，助力降低风险、提升系统可靠性。

服务包含内容

- **7×24 小时问题解决服务。**随时提交并管理支持请求，助力恢复服务、解决各类受支持 Microsoft 技术相关问题。
- **成功管理服务。**Microsoft 全体系主动统筹、规划与协同，助力强化客户环境健康度、加速云服务部署应用、推进 AI 转型落地。
- **主动健康度巡检。**针对基础设施、安全与运营体系开展定期评估，识别风险、减少重复问题、提升系统可靠性。
- **按需学习资源。**自主进度学习资源与技术内容，助力 IT 与运营团队提升能力。
- **服务门户访问权限。**集中式统一视图，可提交请求、跟踪服务交付进度、监控可用服务与运行状态信号。
- **灵活额度。**适用于预付费定期承诺采购模式，可用于符合条件的服务，包括关键任务服务与价值加速服务，具体以工作订单载明内容为准。适用范围与使用规则详见详细服务说明。
- **主动式服务额度。**灵活的按量消耗型额度，可用于兑换符合条件的主动式服务，助力规划、部署、优化并改进 Microsoft 环境。此类额度可包含在月度基础服务中，或通过可用配额消耗，具体取决于采购模式；在适用地区也可单独购买。适用范围与使用规则详见详细服务说明。

统一企业版可选附加服务：

- **统一增强型响应：**针对特定严重级别场景提供加速处理，通过简化升级流程缩短问题缓解时间。
- **统一保障服务：**提供境内本地支持，契合当地监管与数据主权要求。

购买说明：统一企业版是 Microsoft 统一服务的核心支持层级，是增购关键任务服务与价值加速服务的必备前提。

如需了解更多[统一企业版](#)相关信息

关键任务服务

适用于可用性、可靠性与及时恢复对业务至关重要的场景。

关键任务服务为业务核心产品、工作负载与重大业务活动提供优先事件处理、高级别升级通道与专家介入支持，助力缩短问题缓解时长，在服务中断与高影响安全事件期间保障业务连续性。

关键任务服务 (MCS) 服务产品：

- **面向 Azure 的 MCS：**为关键 Azure 工作负载提供增强保障，支持快速排查解决问题，恢复服务运行，守护业务连续性。
- **面向 Microsoft Security Cloud 的 MCS：**由 Microsoft 安全团队提供专属对接服务，依托主动指导、深度技术支撑与故障加速响应机制，助力客户运营、扩展并恢复核心安全工作负载。
- **面向 Microsoft 365 的 MCS：**针对业务核心 Microsoft 365 环境提供可靠性专项保障，为影响生产运行的故障开通优先缓解通道。
- **面向 GitHub 的 MCS：**为业务核心开发工作流（含 GitHub 平台与 Copilot 场景）提供优先支持，确保关键问题得到优先处理，避免开发与发布进度受阻。
- **网络安全事件响应：**提供专业支持，助力快速识别、遏制网络安全事件并完成恢复。帮助企业降低事件影响，恢复业务运营，增强防御韧性，防范同类事件再次发生。
- **威胁情报：**一项订阅制服务，定期提供高管简报与前瞻性洞察，帮助企业了解新兴风险，并将其转化为清晰可落地的执行步骤。

购买说明：关键任务服务为可选服务，需以统一企业版等基础支持服务作为前置购买条件。您选定的服务内容详见工作订单。

价值加速服务

加速各类 **Microsoft** 工作负载的业务价值落地。

价值加速服务依托 **Microsoft** 专业能力，助力企业主动规划、部署并优化核心 **Microsoft** 工作负载，降低交付风险，提升可靠性，缩短价值兑现周期。服务将结合数字化工具、自动化能力与 **Microsoft** 专家资源灵活交付，匹配最优方案以达成业务目标。

价值加速服务产品

可根据核心工作负载与预期业务目标，选择一项或多项服务产品。

专属工程服务 (DE)

专属工程服务 (DE) 是有明确周期、预设服务范围的定向项目，聚焦单一核心工作负载。通过清晰的技术指导与交付支持加快项目推进节奏，提升对应工作负载的可靠性、部署就绪度与落地应用效果。典型服务内容包括现状评估、实施方案对齐、部署或优化支持，以及通过定向知识转移赋能客户团队。

增强型专属工程服务 (EDE)

增强型专属工程服务 (EDE) 为长期持续性服务，助力客户在各项核心 **Microsoft** 工作负载上实现并持续保有业务成效。服务聚焦提升可靠性、加速落地应用、降低技术与运营风险，同时确保技术方案的设计与执行始终贴合业务优先级。

增强型专属工程服务 (EDE) 包含：

- 技术与业务目标持续对齐
- 主动识别并降低运营与交付风险
- 加速各工作负载的部署、落地应用与优化
- 持续提升可靠性、性能与安全防护能力
- 解决方案架构指导

购买说明：价值加速服务为可选服务，需以统一企业版等基础支持服务作为前置购买条件。您选定的服务内容详见工作订单。

详细服务说明

可查阅详细服务说明，了解每项 Microsoft 统一服务产品的覆盖范围。文档旨在清晰列明所含服务、可选附加服务及核心交付条件。

注意：您的工作订单可能沿用本服务说明旧版本中的服务名称。在本网页版文档中，此类服务可能以更新后的产品名称或分类呈现。可通过下方旧版服务名称对照表查找对应章节。您的工作订单明确约定所购服务、数量/时长、服务范围、适用活动及/或各项前置条件。

采购与交付关键信息

灵活额度

灵活额度仅适用于预付费采购模式，属于预付费承诺额度的一部分，可用于抵扣符合条件的服务费用。

- 在工作订单中分配
- 执行时未在工作订单中完成分配的灵活额度将作废失效
- 须在对应年度有效期内完成分配与使用
- 定制主动服务可使用灵活配额抵扣，上限为灵活额度的 20% 或 50,000 美元（以较高者为准），适用于符合条件的服务
- 符合条件的服务可相互调换，具体视供应情况及 Microsoft 审批结果而定

主动式服务额度

主动式服务额度是用于兑换符合条件服务的消费额度。主动式服务额度可通过采购模式获取，也可作为附加服务单独购买，或通过可用灵活额度兑换，具体方式以工作订单中的服务架构约定为准。

即用即付与承诺式采购模式：

- 根据月度支持服务费用按月累计发放
- 在计费配置文件层级进行统计，按当前服务费率抵扣使用
- 不可跨计费配置文件划转
- 可包含工作订单载明的初始分配额度，后续按周期持续累计计提
- 超出可用余额的服务需另行支付费用或使用额度，具体遵循项目条款与最低消费要求
- 作为附加服务购买的主动式服务额度，须在十二 (12) 个月内完成交付，与标准交付规范保持一致。此外，客户须保有有效的基础支持服务工作订单，服务方可正常交付。
- 基础支持服务工作订单取消后，须经过 12 个月等待期，方可在签订新工作订单后重新获得主动服务额度获取资格。

预付费采购模式：可通过灵活额度抵扣，受对应限额约束。

多国/地区服务注意事项（如适用）

如您的工作订单涵盖多个国家或地区的统一企业版服务，可适用多国/地区支持该服务支持您在工作订单载明的服务地点享受对应保障服务，同时兼顾当地交付要求，如语言、时区及境内服务可用性。您的工作订单明确约定服务覆盖地点、各地点的服务交付方式，以及各地专属限制条件或服务调换规则。

统一企业

统一企业版提供客户日常使用的基础支持与成功管理能力。服务涵盖受支持 Microsoft 产品的响应式技术支持，同时开放成功管理服务与数字化资源的使用权限。

服务（已包含）	服务内容	使用方式/注意事项
---------	------	-----------

问题解决支持	工单式故障排查，助力恢复服务运行、解决技术问题。	可通过网页或电话提交支持请求，开展问题解决或故障排查；响应目标按严重级别执行。
响应式支持管理	协同统筹管控，推动及时、高质量完成事件处置。	Microsoft 将根据需要通过工单管理机制介入支持。
成功管理服务	在 Microsoft 全体系内提供主动统筹、规划与协同支持，强化客户环境健康度，加速云服务落地应用，推进 AI 转型进程。包含服务交付管理。	服务交付以协同规划与约定优先级为基础，服务内容可随时间迭代调整，以契合客户需求、Microsoft 产品体系及服务供应情况。
事件管理服务	体系化事件管理机制，推动风险缓解与问题解决，全程可实时查看状态与处理进度。	通过标准渠道提交支持请求。事件按标准支持流程处置；复杂场景可追加协同支持。
整合技术支持	联合 Microsoft 及指定技术合作伙伴协同处置事件，缩短受支持技术与服务的问题解决时长。	Microsoft 将根据需要与客户对接。跨技术问题、多方协同场景，或预计需多日处置的事件，可申请统筹支持。
按需学习	自主进度培训与技术内容，助力各团队提升技能。	可通过现有数字化学习资源获取使用权限。
按需健康度评估	提供按需评估与主动健康度巡检，识别风险并给出优化建议。	评估服务可通过专属服务中心自助办理。

统一企业版可选附加服务（可选：服务范围与适用资格以工作订单约定为准）

可选附加服务	服务内容	使用方式/注意事项
统一保障服务	在适用场景下，为对数据主权与监管合规有更高要求的商业及公共部门客户，提供地理围栏和/或境内支持服务。	所有纳入保障范围的支持交互均执行统一企业版服务标准。唯一区别在于，适用场景下的支持服务由指定地理区域内的团队交付。
统一增强响应	针对服务范围内的特定严重级别场景，提供加速事件处理服务。	通过官方支持渠道提交支持请求。

关键任务服务 (MCS)

关键任务服务为可选附加服务，适用于可用性、可靠性与快速恢复对业务至关重要的平台、工作负载与业务场景。提供优先事件处理、强化升级机制与专家介入支持。具体服务产品、服务范围及/或各项前置条件以工作订单约定为准。更多信息请参阅 [MCS 附录](#)。

服务产品	服务内容	使用方式/注意事项
面向 Azure 平台/增强版平台的 MCS	为 Azure 生产环境提供优先支持，必要时可加快升级流程。	完成一次接入后，即可通过门户、电话、在线渠道为纳入服务范围的 Azure 服务提交工单。

面向 Azure 工作负载/增强版工作负载/配套服务的 MCS	提供定制化预防保障与优先事件支持，助力提升指定关键任务级 Azure 生产工作负载或应用的可靠性。	保障范围内的工作负载以工作订单约定为准。接入阶段，Microsoft 与客户将共同对齐可靠性目标、评估核心风险并制定风险缓解方案。针对保障范围内的工作负载，可通过 Azure 官方支持渠道提交事件工单。
面向 Azure 活动保障/增强版活动保障的 MCS	为规划内高影响业务活动提供有期限的优先支持，涵盖活动前就绪准备与活动全程保障	需提前报备活动安排，在约定的活动保障时段内享受对应服务。
面向 Microsoft Security Cloud 的 MCS	为服务范围内 Microsoft 安全产品的高影响安全事件提供优先支持。	通过官方支持渠道提交安全事件工单。
面向 Microsoft 365 的 MCS	为业务核心 Microsoft 365 生产环境提供优先支持，必要时可加快升级流程。	针对服务范围内的服务，可通过 Microsoft 365 支持渠道提交事件工单。
面向 GitHub 的 MCS	为业务核心 GitHub 工作流提供优先支持，覆盖平台与 Copilot 场景（符合条件方可适用）。	按工作订单约定通过 GitHub 支持渠道对接服务；适用 GitHub 服务条款。
关键任务专项支持	为指定关键任务解决方案提供深度预防性支持，降低风险，提升就绪度。	按照约定的服务交付模式提供服务。
网络安全事件响应	提供端到端支持，完成网络安全事件的调查、遏制、修复与恢复，最大限度降低业务影响。	可联系 Microsoft 客户经理或提交支持工单，快速启动专家响应团队，在安全事件期间完成调查、遏制与恢复工作。
威胁情报	提供月度威胁简报与告警指导，结合您的所属行业、地域与安全环境定制内容，附实用建议，助力评估并应对新兴风险。	通过您的指定 Microsoft 安全对接人发起服务。简报及后续跟进活动需客户参与配合。

价值加速服务

价值加速服务为可选附加服务，依托 Microsoft 专业能力，助力客户规划、部署、优化并运营核心工作负载。服务按工作订单约定的固定范围或时长采购，由 Microsoft 专家、数字化工具与 AI/自动化能力灵活组合交付。对于多国/地区客户，可在合同签订与服务交付规划阶段，为增强型专属工程服务 (EDE) 等指定资源分配专属支持地点，具体以工作订单载明内容为准。

服务交付模式说明部分价值加速服务的交付方式。交付模式根据所需的服务持续性、服务范围与响应级别，明确对应提供的工程支持类型。

服务产品	服务内容	使用方式/注意事项
专属工程服务 (DE)	针对指定核心工作负载的有期限工程服务项目，提升部署就绪度、交付质量与可靠性。	按预设范围的服务项目采购，针对特定工作负载或业务目标。服务范围、周期与交付成果以工作订单约定为准。

增强型专属工程服务 (EDE)	持续性工程服务项目，助力提升可靠性、降低风险，加速核心工作负载的落地应用与优化。	以持续性服务交付模式提供。服务覆盖范围、指派资源、服务频次与支持的工作负载以工作订单约定为准。
响应式增强型专属工程服务 (REDE)	专项工程支持，旨在加快指定产品或工作负载相关响应式事件的调查与解决进度。	适用于为响应式场景额外采购工程支持的情况。产品范围、服务模式与前置条件以工作订单约定为准。
支持技术顾问	定制化评估、规划与建议，匹配您的服务支撑能力、运营与可靠性目标。	按约定的咨询服务范围交付。服务活动、时间安排与预期产出以工作订单约定为准。

主动式服务列明可在价值加速服务项下采购的各类服务内容，包括规划、部署、评估、优化及培训服务。采购主动式服务无需选定服务交付模式。根据服务类型与所需支持级别，主动式服务可单独采购，也可通过专属工程服务 (DE) 或增强型专属工程服务 (EDE) 等服务交付模式交付。

类别	主动式服务	服务内容	使用方式/注意事项
计划	概念验证	短期实证型服务项目，用于验证解决方案思路与技术可行性。	可按固定服务项目采购，或按工作订单约定范围采购；通常用于规划或决策前期阶段。
	架构服务	架构指导服务，将业务需求转化为推荐的技术设计方案。	按约定范围以咨询或设计服务项目形式交付。具体聚焦领域与交付成果以工作订单约定为准。
部署实施	接入服务	通过体系化实施指导加快 Microsoft 解决方案的部署、迁移或升级，包括监督方案交付、协助排查并解决技术障碍。	可按指定的实施范围采购，或在适用场景下通过专属工程服务 (DE)、增强型专属工程服务 (EDE) 等服务交付模式交付。
运维保障	评估与优化服务	对照推荐最佳实践，评估您的团队能力与环境现状。识别风险，明确行动优先级，以提升运营效率、安全性、可靠性与性能表现。	可包含自动化评估或专家主导的评估。服务范围、使用工具及后续跟进活动以所购服务为准。
优化提升	落地应用服务	提供落地应用规划与执行支持，提升核心工作负载的使用效果与业务产出。	可按固定范围服务采购，也可根据所需支持级别，通过更全面的服务交付模式交付。
	安全服务	提供指导，助力提升 Microsoft 安全解决方案整体的安全防护能力。	根据对应安全工作负载或场景采购。
	定制主动式服务	由客户主导的主动式服务项目，适用于未列明的符合条件的服务活动。	服务范围与适用活动以工作订单约定为准。

培训赋能	培训服务	提供培训以提升团队的技术与运营能力，服务形式可包括黑客松、技术更新简报、技术座谈及工作坊。	可作为单项服务采购，也可作为更综合服务项目的组成部分，具体视所选服务与交付模式而定。
------	------	---	--

响应式服务针对响应式事件提供额外的支持管理，当所需协同与统筹力度超出基础服务覆盖范围时适用。

类别	响应式服务	服务内容	使用方式/注意事项
响应式支持	额外响应式支持管理	提供额外的响应式支持管理保障，当所需协同与统筹力度超出基础服务覆盖范围时适用。	作为附加服务采购，适用于符合条件的场景。服务范围、保障预期与服务对接方式以工作订单约定为准。

统一云运营 (UCO)

统一云运营为运行大规模 **Azure** 应用的客户提供专属支持与成功管理能力。该服务融合主动指导、咨询支持与高级事件响应能力，助力提升 **Azure** 环境整体的可靠性、性能表现与运营连续性。

服务（已包含）	服务内容	使用方式/注意事项
规模化云成功服务	提供架构指导与容量规划，助力高效设计、扩展并运营 Azure 环境。	通过持续性咨询与规划服务项目交付，与您的 Azure 战略及发展路线图保持对齐。
运营咨询服务	为服务接入、设计评审与运营就绪提供支持，提升开发效率与平台落地应用效果。	通过排期会议对接服务，由 Microsoft 工程团队与您的成功管理对接人协同提供支持。
解决方案优化规划	持续输出优化建议，提升应用的性能、可靠性与运营效率。	通过定期评审、规划会议与跟进行动交付，匹配您的环境实际需求。
Azure 卓越与可靠性服务	增强型响应式支持，提供优先接入通道，加快 Azure 严重事件的解决速度。	通过标准支持渠道提交事件；服务范围的服务适用增强响应与升级机制。
成功管理服务	作为统一协调枢纽，统筹规划、优先级排序与进度追踪，贯穿您的 Azure 支持全流程。	按约定的服务频次交付。

旧版服务名称

部分工作订单可能引用旧版本中使用的服务名称。下表列出常见旧版术语与当前版本中对应服务说明的映射关系。

旧版术语（工作订单/旧版本）	当前对应说明章节	当前版本查询位置
基础服务/基础套餐	统一企业	详细服务说明参见 → 统一企业版
主动式服务	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务
规划服务	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务（规划类）
实施服务	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务（实施类）
维护服务	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务（运维类）
培训服务	价值加速服务（含统一企业版附赠的学习资源）	附加培训服务的详细说明参见 → 价值加速服务（培训类）；附赠学习资源（含在线课程与网络直播）的详细说明参见 → 统一企业版服务 → 按需学习
增强型解决方案	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务
优化服务	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务（优化类）
落地应用服务	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务（优化类）
开发专项服务（DevOps 能力评估、开发支持协助、开发者平台咨询）	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务（优化类）
IT 服务管理	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务（优化类）
安全服务	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务（优化类）
支持技术顾问	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务（优化类）
定制主动式服务	价值加速服务	详细服务说明参见 → 价值加速服务（优化类）
响应式支持管理	统一企业版服务	详细服务说明参见 → 统一企业版服务（附赠服务一览表）
服务交付管理	成功管理服务	详细服务说明参见 → 统一企业版服务（附赠服务一览表）
统一增强型响应 (UER)	统一企业版可选附加服务	详细服务说明参见 → 统一企业版服务 → 统一企业版可选附加服务

Microsoft 网络安全事件响应 (MSCIR)	关键任务服务	详细服务说明参见 →关键任务服务 → 关键任务可选附加服务（即网络安全事件响应）
----------------------------	--------	---

严重级别与响应目标

严重级别与响应目标说明严重级别的定义规则，以及您所购服务对应的初始响应时效目标。请先了解严重级别定义，再查阅对应统一企业版与关键任务服务的响应目标对照表。

A. 严重级别说明

严重性	业务影响	典型场景
严重性 1	核心业务系统中断，业务运行面临风险。	关键应用或解决方案完全不可用，需立即处理。
严重性 A	核心业务系统性能下降。	服务出现严重中断或性能退化，需紧急处理。
严重性 B	中等业务影响。	中度受损或服务降级，业务可在受影响状态下正常开展。
严重性 C	轻微业务影响。	服务基本正常运行，仅有轻微影响或无影响。

B. 统一企业版响应目标

严重性	预期初始响应时效目标	注意
严重性 1	Azure 组件：15 分钟以内；其他所有产品/服务：1 小时以内（开通统一增强型响应 (UER) 服务后为 30 分钟以内）。	7×24 小时持续跟进；根据严重级别按需升级。
严重性 A	1 小时以内（开通统一增强型响应 (UER) 服务后为 30 分钟以内）。	7×24 小时持续跟进；根据严重级别按需升级。
严重性 B	2 小时以内。	默认按工作时间处理；在可用且适用的前提下，客户可申请 7×24 小时服务。
严重性 C	4 小时以内。	工作时间跟进。

重要注意事项：以上所列响应目标均为初始响应目标。所列 Azure 组件的初始响应目标不适用于美国政府云、Azure StorSimple、GitHub AE、A40、Azure Communication Services、账单与订阅管理、Azure Media Services、Azure Stack、Test Base for M365、Microsoft Mesh 及 Universal Print。适用 7×24 小时跟进服务的场景，客户需配备相应资源并及时响应。除另有说明外，工作时间支持均按当地工作时间提供。

C. 关键任务服务 (MCS) 响应目标

服务产品	严重级别	预期初始响应时效目标
面向 Azure 平台/增强版平台的 MCS	1 级严重/A 级严重	15 分钟以内。
面向 Azure 活动保障/增强版活动保障的 MCS	1 级严重/A 级严重	15 分钟以内。
面向 Microsoft Security Cloud 的 MCS	1 级严重/A 级严重	15 分钟以内。

面向 Microsoft 365 的 MCS	1 级严重/A 级严重	30 分钟以内
关键任务专项支持	1 级严重/A 级严重	30 分钟以内

重要注意事项：以上所列响应目标均为对应所购服务的初始响应目标。服务覆盖范围、包含产品、排除项，以及任何语言或交付限制，均以对应工作订单约定为准。适用 7×24 小时跟进服务的场景，客户需配备相应资源并及时响应。事件型服务仅在约定的事件保障窗口期内适用。仅关键任务支持服务中，1 级严重/A 级严重场景提供服务等级财务保障，具体以对应工作订单约定为准。

服务交付要求

服务交付要求列明 Microsoft 统一服务的核心交付条件与客户责任。本内容不构成对协议的修订。如本服务说明与协议、工作订单存在不一致，以协议和工作订单为准。如未满足相应先决条件，可能导致服务交付延迟、受限或无法交付。核心专业服务的法律条款载于协议或适用的 Microsoft 产品条款（专业服务）；专业服务数据的数据保护与安全条款载于 Microsoft 产品与服务数据保护附录（简称 "DPA"）。

客户责任

为协助 Microsoft 高效交付统一服务，客户有义务提供服务交付所需的对接人员、访问权限、相关信息，并给予合理配合。如未满足上述先决条件，服务可能出现延迟、范围受限，或无法按计划交付。

- **对接人员。**维护有效的支持与服务交付对接人信息（按需配置支持服务管理员），对接人如有变更需及时通知 Microsoft。
- **访问权限与信息。**针对问题排查或服务交付的合理需求，及时提供访问权限、权限配置与诊断信息（包括客户授权的远程访问）。
- **参与配合。**按合理要求参与问题排查与服务交付相关工作，例如范围对齐、提供日志、复现问题、完成信息采集、参加排期会议等。
- **环境就绪要求。**维持受支持的配置，以及访问和使用所购服务所需的订阅/租户与管理角色。

交付条件（工作订单另有约定的除外）

- **交付方式。**除工作订单另有规定外，服务均以远程方式交付。
- **支持的产品。**支持服务适用于客户已购买、正式发布且公开发售的 Microsoft 产品与在线服务，并需符合协议、工作订单及适用的 Microsoft 产品条款约定。
- **预览版与试点服务：**Microsoft 可能不定期推出预览版、测试版或其他试点服务。是否参与由客户自行选择。服务可用性因服务类型与地区而异，并非所有服务均面向所有客户开放。参与此类服务可能需遵守附加条款。
- **语言。**除另有说明外，服务通常以英文交付；根据所在地区与资源情况，可能提供其他语言支持。
- **远程访问与专业服务数据。**应客户要求且经客户授权后，Microsoft 可使用远程连接方式访问诊断信息，用于问题排查或约定服务的交付。专业服务数据的数据保护与安全条款载于 DPA。

排期、变更与有效期（受工作订单约束）

- **排期安排。**排期需视 Microsoft 资源可用性而定，部分服务活动（如适用的工作坊或现场交付）可能需要提前预约。
- **变更与取消。**交付日期排定后，如需变更或取消（包括对约定范围、服务、方案或交付日期的调整），按以下政策执行：交付日期前至少 14 个自然日提出申请，可全额退款；交付日期前 6 - 13 个日历日提出申请，收取服务费用的 50% 作为不可退还费用；交付日期前 5 个日历日及以内提出申请，收取全额服务费用。请尽早通知 Microsoft。
- **有效期内使用。**服务应在工作订单约定的有效期内排期并使用。除另有规定外，未使用的服务在有效期届满后失效。

订购依赖关系与兑换规则

- **基础服务要求。**除另有明确规定外，客户须持有有效的基础服务（旧称基础套餐）工作订单（如统一企业版），方可购买及持续使用附加服务。如统一企业版等基础服务的工作订单到期或终止，所有附加服务（即便单独购买）也将同步终止，且当日生效、不予任何退款按日折算。
- **服务兑换。**在允许的范围内，客户可将已订购的服务兑换为其他同等价值的符合条件的服务，需视资源可用性并经 Microsoft 同意，具体以工作订单约定为准。

服务交付物与现场后勤

- **示例代码。**所提供的任何代码仅作参考。客户负责在自身环境中完成测试、验证、部署及持续维护工作。示例代码的使用与许可权利受协议或适用的 Microsoft 产品条款（专业服务）约束。
- **交付物。**部分服务包含运营类交付物（如优化建议、报告或录制内容）。交付物的提供范围与格式，以对应服务说明和/或工作订单约定为准。服务交付物的使用与许可权利受协议或适用的 Microsoft 产品条款（专业服务）约束。
- **现场交付。**如书面约定采用现场交付方式，除工作订单已包含相关费用外，客户需承担合理的差旅及相关费用。

通知与沟通

- **服务沟通。**Microsoft 可向客户账户关联的企业邮箱发送服务相关通知（如安全、服务及产品更新通知）。

第三方服务

- **第三方。**如客户要求多厂商协同支持，或在涉及 Microsoft 与第三方技术或服务的特定支持场景下，Microsoft 可与相关第三方协调解决问题。各第三方对其自身产品与服务负责，并履行各自的支持服务义务。

GitHub 专属条款

- **GitHub。**如服务包含或客户另行购买 GitHub 支持服务，该类服务由 GitHub, Inc. 提供，并受适用的 GitHub 条款约束。

附录 A

关键任务服务

关键任务服务 (MCS) 是针对产品、工作负载与事件的可选服务，适用于可用性、容灾能力与快速恢复对业务至关重要的场景。该服务提供升级支持体验，旨在缩短问题处置时长、提升运营就绪能力，并保障高影响事件期间的业务连续性。符合条件的服务中，MCS 还可提供快速直达 Microsoft 工程团队的通道，协助更快解决关键问题；Azure 事件保障/事件增强版、关键任务支持、网络安全事件响应与威胁情报服务除外。具体的 MCS 服务类型、覆盖范围与适用条款，以您的工作订单约定为准。

Azure 平台版/平台增强版 MCS 服务。Azure 平台版 MCS 为所覆盖的 Azure 生产环境提供升级支持，帮助缩短范围内事件的处置时长。服务内容包括事件优先处理、加速升级通道，以及启动对接环节，以对齐覆盖环境、运营优先级与关键场景。覆盖的订阅、Azure 服务、平台增强版附加功能，以及适用的先决条件，均以工作订单约定为准。除书面另行约定外，服务均以远程方式交付；部分服务或功能可能存在排除项或专属服务条件。

Azure 工作负载版/工作负载增强版/配套版 MCS 服务 Azure 工作负载版 MCS（含 Azure SAP 工作负载版）为生产环境中指定的关键 Azure 工作负载或应用提供升级支持，旨在保障并提升该工作负载的可用性、容灾能力与事件处置效率。该服务融合了事件优先处理、直达 Microsoft 工程团队的加速升级通道，以及预防性服务，旨在全面提升范围内工作负载的可靠性。所覆盖的工作负载、环境、增强版或配套版附加功能，以及相关先决条件，均以工作订单约定为准。Azure 工作负载配套版 MCS 仅可在适用场景下，搭配对应 Azure 平台版服务使用。

Azure 事件保障版/事件增强版 MCS 服务。Azure 事件保障版 MCS 为依托 Azure 服务的计划性高影响业务事件提供支持，在约定的事件周期内强化运营就绪能力。服务内容包括对应事件场景的启动对接、事件前容灾能力评估、约定事件窗口期内的技术支持，以及事件后相关问题的跟进处置。所覆盖的事件场景、事件周期、事件增强版附加灵活权益，以及适用条件，均以工作订单约定为准。客户需提供规划相关信息，参与启动对接工作，并提前充分告知以便排期。

Microsoft 安全云 MCS 服务。Microsoft 安全云 MCS 为工作订单指定租户下所覆盖的 Microsoft 安全产品与服务提供升级支持，支持方案与客户的环境、优先级及业务目标对齐。该服务融合优先加速的问题处置与主动式服务对接，提升服务可靠性并推动支持体系持续优化。服务还包含技术专家支持、结构化启动对接、场景化方案对齐，以及持续的支持管理，用于识别风险、优化配置并强化客户整体安全态势。部分功能可能受专属服务交付限制约束，包括语言或地区可用性限制。

Microsoft 365 MCS 服务。Microsoft 365 (M365) MCS 服务为工作订单指定的生产租户内的选定 M365 产品提供升级支持，并可对接 Microsoft 工程团队。该服务旨在充分发挥 M365 解决方案的价值，加快处置符合条件、影响生产运行的事件。服务内容包括事件优先管理处置、加速升级通道，以及启动对接环节，以对齐客户环境、运营优先级与核心业务场景。服务覆盖范围、服务内容或任何专属服务要求，均以工作订单约定为准。特此说明，本服务仅适用于符合条件的 M365 产品，不涵盖 Microsoft 安全、合规或身份管理 (SCIM) 类产品与服务。

GitHub MCS 服务。GitHub MCS 服务为所覆盖的 GitHub 环境与场景提供升级支持，帮助降低 GitHub 核心工作流的运营风险。本服务为符合条件的事件提供优先处理；根据所购服务类型，还可能包含深度技术对接、专属技术资源、主动的运行状况与性能优化指导，或为符合条件的 GitHub 平台及 Copilot 相关场景提供支持。服务范围、覆盖的环境或场景、适用先决条件，以及任何 GitHub 专属条款，均以工作订单约定为准。

关键任务支持服务。关键任务支持服务为工作订单中指定的关键业务解决方案提供升级支持体验。服务涵盖预防性与响应性支持内容，旨在提升就绪能力、降低风险，并在高影响事件发生时提供恢复支持。所覆盖的解决方案、产品、在线服务、解决方案边界及专属服务条件，均以工作订单约定为准。服务交付可能需要客户参与启动对接、规划及其他约定的服务活动。

网络安全事件响应。网络安全事件响应服务提供专业技术支持，协助开展网络安全事件的调查、遏制、修复与恢复工作。服务内容可包括调查支持、遏制与恢复措施指导、事件范围与影响评估支持，以及视实际情况开展的相关事件响应工作。服务实施范围、时间安排与适用条件，于事件发生时确定，并受对应工作订单条款约束。

威胁情报。威胁情报服务提供定制化简报、预警与深度洞察，帮助客户掌握与其环境、行业或地域相关的新兴风险。根据所购服务类型，服务可包含定期简报、实操指导、预警与洞察分享，并通过指定的 **Microsoft** 安全对接人开展跟进沟通。具体服务范围、交付频次及相关客户参与要求，均以工作订单约定为准。