

Microsoft Unified 服務說明 (MUSD)

版本日期：2026 年 9 月

目錄

Microsoft Unified 服務說明 (MUSD).....	1
Microsoft Unified 概觀	2
統一企業	3
關鍵業務服務	4
價值加速服務	5
詳細服務說明	6
關鍵購買與交付資訊	6
Unified 企業.....	6
關鍵業務服務 (MCS).....	7
價值加速服務	8
Unified 雲端作業 (UCO)	10
舊版服務名稱	10
嚴重等級與回應目標	13
A. 已解釋的嚴重等級	13
B. 統一企業回應目標	13
C. 關鍵業務服務 (MCS) 回應目標.....	13
服務交付需求	15

Microsoft Unified 概觀

符合目前業務需求並能隨之發展的支援

Microsoft Unified 是我們針對企業客戶推出的支援和成功管理供應項目。它提供基礎的全天候問題解決和成功管理服務，協助您保持 Microsoft 環境的健康，還可以擴充關鍵任務工作負載和更深入的轉型參與等選用服務。

Microsoft Unified 以 **Unified 企業** 為基礎服務，並附有**關鍵業務服務**和**價值加速服務**等擴充選項，讓您在業務需求變更時隨時新增合適的功能。

如何訂購：Microsoft Unified 服務可透過 Microsoft 合約 (「合約」) 取得，購買方式包括**預付**、**隨用隨付月租方案 (視可用性而定)** 或**承諾用量 (視可用性而定) 服務**。您所選擇的服務、範圍及適用價格，均在您的企業服務工單或本合約隨附的補充條款 (「工單」) 中明確說明。如需瞭解您所在地區的訂購選項和可用性，請連絡您的 Microsoft 代表。

先前稱為「統一支援服務說明」(USSD) 的內容，現稱為 **Microsoft Unified 服務說明 (「MUSD」或「服務說明」)**。為避免混淆，請注意，部分現有工單仍會提及 USSD。

本網站包含 Microsoft Unified 服務和相關供應項目的服務說明。隨著我們服務的不斷發展，我們可能會定期更新此內容。此類更新不會實質削減或減少客戶已購買的服務。

如果客戶需要參考先前版本下購買的服務，仍可透過[此處](#)存取先前版本。

統一企業

為您的 Microsoft 資產提供全天候支援與成功管理服務。

統一企業提供全天候問題解決和成功管理服務，協助您保持 Microsoft 環境的健康、安全和復原性。它涵蓋了針對事件和作業問題的協調支援，並提供主動指導與可見性，協助您降低風險並提升可靠性。

包含哪些服務

- **全天候問題解決**。隨時提交並管理支援請求，協助恢復服務和解決受支援的 Microsoft 技術之問題。
- **成功管理服務**。主動協調、規劃以及 Microsoft 內部的協作，有助於增強客戶健康、加快雲端採用和推動 AI 轉型。
- **主動式健康檢閱**。定期檢閱基礎結構、安全性和作業，從而識別風險、減少重複發生的問題並提高可靠性。
- **隨選學習**。自學型學習和技術內容，有助於培養 IT 和作業團隊的能力。
- **服務入口網站存取**。可提交請求、追蹤交付情況和監視各服務和健康訊號的集中式檢視。
- **彈性額度**。隨附於預付承諾用量購買模型，適用於工單中所述之符合資格的服務，包括關鍵業務服務和價值加速服務。適用性與使用方式詳見詳細服務說明。
- **主動式點數**。基於消費情況的靈活點數，可用於存取符合資格的主動式服務，從而協助規劃、實作、最佳化和改善 Microsoft 環境。根據您的購買模型，這些點數可能包含在您的每月基本套餐中，也可能透過可用額度進行消費；在適用情況下，您也可以單獨購買這些點數。適用性與使用方式詳見詳細服務說明。

選用的統一企業附加元件：

- **Unified 增強回應**：針對特定嚴重場景提供加速處理與簡化升級流程服務，以縮短降低風險所需的時間。
- **Unified 保障**：提供符合當地法規和資料主權需求的國家/地區支援。

購買注意事項：統一企業是 Microsoft Unified 的核心支援層，也是新增關鍵業務服務和價值加速服務的先決條件。

深入瞭解[統一企業](#)

關鍵業務服務

適用於可用性、可靠性和及時復原對企業而言至關重要的案例。

關鍵業務服務針對業務關鍵型產品、工作負載及重大業務活動，提供優先事件處理、進階升級和專家參與服務，協助您縮短降低風險所需的時間，並在發生服務中斷或高影響安全性事件期間維持業務連續性。

關鍵業務服務 (MCS) 供應項目：

- **Azure MCS**：針對關鍵 Azure 工作負載提供增強型保障服務，能夠快速解決問題，從而恢復服務和保護業務連續性。
- **Microsoft Security Cloud MCS**：個人化的 Microsoft 安全性參與，在問題發生時，透過主動式指導、深入技術資訊和加速解決方案，協助您運作、擴充和復原最關鍵的安全性工作負載。
- **Microsoft 365 MCS**：針對業務關鍵型 Microsoft 365 環境提供專注於可靠性的保障服務，並為影響生產的問題提供優先風險降低路徑。
- **GitHub MCS**：針對業務關鍵型開發工作流程提供優先支援，包括 GitHub 平台和 Copilot 案例，確保關鍵問題得到優先解決，以避免中斷開發和發行時間表。
- **網路安全性事件回應**：提供專業支援，以快速識別和遏制網路事件，並從中復原。它可協助組織將影響降至最低、還原作業及加強復原能力，以防範未來事件。
- **威脅情報**：一種訂閱服務，提供定期主管簡報和主動式見解，協助您理解新興風險，並將其轉變為組織可以採取的清晰步驟。

購買注意事項：關鍵業務服務為選用項目，並要求基礎支援供應項目 (例如統一企業) 作為先決條件。您所選的項目在工單中有詳細說明。

價值加速服務

加速 Microsoft 工作負載的成果。

價值加速服務協助您使用 Microsoft 專業知識來主動規劃、實作和最佳化優先的 Microsoft 工作負載，從而降低交付風險、提高可靠性和加快價值實現時程。根據最能支援成果的情況，服務可以透過數位體驗、自動化和 Microsoft 專家的適當組合提供。

價值加速服務供應項目

根據您的優先工作負載和想要達成的結果，選擇一項或多項供應項目。

指定工程 (DE)

DE 是一項有時限、預先確定了範圍且專注於單一優先工作負載的參與項目。它會透過清晰的技術指導和交付支援，協助您更快行動，從而提高該工作負載的可靠性、整備度和採用率。典型活動包括評估現狀、就方法達成共識、支援實作或最佳化，以及透過針對性的知識傳輸支援您的團隊。

增強指定工程 (EDE)

EDE 是協助您達成並維持優先 Microsoft 工作負載成果的持續參與項目。它專注於提高可靠性、加快採用及降低技術和作業風險，同時確保技術解決方案以符合業務優先事項的方式進行設計和執行。

EDE 提供：

- 讓技術與業務目標持續保持一致
- 主動識別和降低作業與交付風險
- 加速工作負載的部署、採用和最佳化
- 持續提高可靠性、效能和安全性態勢
- 解決方案架構指南

購買注意事項：價值加速服務為選用項目，並要求基礎支援供應項目 (例如統一企業) 作為先決條件。您所選的項目在工單中有詳細說明。

詳細服務說明

使用詳細服務說明查看每項 **Microsoft Unified** 供應項目涵蓋的內容。詳細服務說明旨在清楚說明所包含的服務、選用附加元件和關鍵交付條件。

注意：您的工單可能會使用此服務說明先前版本中的服務名稱。在此網頁型體驗中，這些服務可能會顯示在更新後的供應項目名稱或分組下方。請使用下列舊版服務名稱表格，找到對應的部分。您的工單中詳細說明了所購買的服務、數量/時數、範圍、符合資格的活動和/或任何先決條件。

關鍵購買與交付資訊

彈性額度

僅適用於預付購買模型，彈性額度是您預付承諾用量中的一部分，可套用於符合資格的服務。

- 在工單中分派
- 未在執行中的工單內分派的任何彈性額度會被沒收
- 必須在適用的年度期間分派和使用
- 對於自訂主動式服務，最多 **20%** 的彈性額度或 **\$50,000** (以較大者為準) 可套用於符合資格的服務
- 根據可用性和 **Microsoft** 的核准情況，符合資格的服務可交換為其他符合資格的服務

主動式點數

主動式點數是用於購買符合資格服務的點數。主動式點數可透過購買模型取得，也可作為附加元件或透過可用彈性額度購買，具體取決於工單中的服務結構。

隨用隨付與承諾用量購買模型：

- 根據您的每月支援費用逐月取得
- 按帳單設定檔層級進行追蹤，並按當前服務費率計費
- 無法在帳單設定檔之間轉移
- 可能包括工單中規定的初始分派，以及隨後的持續應計
- 對於超出可用餘額的服務，可能需要支付額外費用或點數，具體取決於計劃條款及最低消費需求
- 作為附加元件購買的主動式點數必須在十二 (12) 個月內交付，並符合標準交付準則。此外，客戶必須維持有效的基礎支援工單，方可取得交付服務。
- 取消基礎支援工單後，必須等待 12 個月，才有資格在簽訂新工單時獲得主動式點數。

預付購買模型：可使用您的彈性額度支付，但須符合適用限制。

多國家/地區考量 (如果適用)

當您的工單包含超過一個國家或地區的統一企業時，適用多國家/地區支援。它可協助您取得工單中所列地點涵蓋的服務，同時兼顧當地交付需求，例如語言、時區和國家/地區可用性。您的工單定義了涵蓋的地點、每個地點的服務交付方式，以及任何地點特定的限制或交換規則。

Unified 企業

統一企業提供客戶每日使用的基礎支援和成功管理功能。它涵蓋針對受支援 **Microsoft** 產品的非主動式支援，並包含成功管理和數位資源的存取權。

服務 (已包含)	服務內容	如何參與/重要事項
----------	------	-----------

問題解決支援	基於案例的疑難排解，以恢復服務和解決技術問題。	透過網頁或電話開啟支援請求，以解決問題或進行疑難排解；回應目標會遵循嚴重等級。
非主動式支援管理	協同監管，協助推動及時、高品質的事件解決。	視需要由 Microsoft 透過案例管理參與。
成功管理服務	提供主動式協調、規劃以及 Microsoft 內部的協作，以增強客戶健康、加快雲端採用和推動 AI 轉型。包含服務交付管理。	交付是基於協作規劃與商定的優先順序；服務可能會隨時間推移而調整，以適應客戶需求、Microsoft 供應項目以及服務可用性。
事件管理服務	結構化事件管理以推動風險降低和問題解決，並持續檢視狀態和進度。	透過標準管道開啟支援請求。事件遵循標準支援路徑；複雜案例可能適用額外協調。
整合式技術支援	協調 Microsoft 與特定技術合作夥伴之間的事件解決，以縮短支援技術及服務的問題解決時間。	Microsoft 視情況需要客戶的參與。跨技術問題、多利害關係人協調或預計需要幾天時間解決的事件可能需要協調支援。
隨選學習	自學型訓練和技術內容，有助於培養團隊的技能。	透過可用數位學習資源存取。
隨選健康情況評估	隨選評估和主動式健康檢閱，以識別風險和取得改善建議。	評估可透過相關中心自助進行。

選用的統一企業附加元件 (選用；範圍和資格詳見您的工單)

選用附加元件	服務內容	如何參與/重要事項
Unified 保障	針對對主權及法規有更高需求的商業和公共部門客戶，在適用情況下提供地理柵欄和/或境內支援服務。	針對涵蓋範圍內的所有支援互動，您都會獲得統一企業服務。唯一的差異在於，在適用的情況下，支援服務是從所需地理位置內提供的。
Unified 增強回應	針對適用範圍內服務的特定嚴重場景，加快事件處理速度。	透過支援的管道開啟支援請求。

關鍵業務服務 (MCS)

關鍵業務服務是選用附加元件，適用於那些可用性、可靠性和快速復原對業務至關重要的平台、工作負載和事件。它提供優先事件處理、增強升級流程和專家參與服務。工單會詳細說明特定供應項目、範圍和/或任何先決條件。如需詳細資訊，請參閱 [MCS 附錄](#)。

供應項目	服務內容	如何參與/重要事項
Azure 平台 MCS / Azure 平台 MCS Plus	為 Azure 生產環境提供優先支援，並在需要時加快升級流程。	只需完成一次上線流程，即可針對適用範圍內的 Azure 服務，透過入口網站/電話/聊天開啟案例。
Azure 工作負載 MCS / Azure 工作負載 MCS Plus /	提供量身定制的預防性及優先事件支援，協助提高生產環境中特定關鍵任	涵蓋的工作負載詳見工單。在上線過程中，Microsoft 與客戶就可靠性目標達

Azure 工作負載 MCS Companion	務 Azure 工作負載或應用程式的可靠性。	成一致，評估關鍵風險，並制定風險降低計劃。針對涵蓋的工作負載，透過支援的 Azure 管道提交事件。
Azure 事件 MCS / Azure 事件 MCS Plus	針對計劃內、高影響力業務活動的限時優先支援，包括活動前的準備工作及活動期間的全程保障	提前排程活動；在商定的活動期間獲得保障。
Microsoft Security Cloud MCS	針對適用範圍內的 Microsoft 安全性產品，為高影響力安全性事件提供優先支援。	透過支援的管道開啟安全性事件。
Microsoft 365 MCS	為業務關鍵生產 Microsoft 365 環境提供優先支援，並在需要時加快升級流程。	針對適用範圍內的服務，透過 Microsoft 365 支援管道提交事件。
GitHub MCS	為業務關鍵 GitHub 工作流程提供優先支援，包括平台和 Copilot 案例 (如果符合資格)。	按照工單中所述，透過 GitHub 支援參與；適用 GitHub 服務條款。
關鍵業務支援	為指定的關鍵業務解決方案提供預防性深入支援，以降低風險和提高整備度。	透過商定的參與模型提供。
網路安全性事件回應	提供端對端支援，以調查、遏制、補救及復原網路事件，同時將業務影響降至最低。	請連絡您的 Microsoft 客戶經理或開啟支援案例，以便在發生安全性事件時快速取得專家回應，從而進行調查、遏制和復原工作。
威脅情報	為您的產業、地理位置及安全性環境提供量身定制的每月威脅簡報與警示指導，並附帶實用建議，協助您評估並應對新興風險。	請連絡您的指定 Microsoft 安全性連絡人。簡報和後續活動需要客戶參與。

價值加速服務

價值加速服務是選用附加元件，旨在提供 Microsoft 專業知識來協助客戶規劃、實作、最佳化和運作優先工作負載。供應項目依指定的範圍或時數 (根據工單) 購買，並透過 Microsoft 專家、數位體驗和 AI/自動化的適當組合來提供。對於多國家/地區客戶，作為合約簽訂與服務交付規劃的一部分，指定資源 (例如 EDE) 可能會被指派至特定的支援地點，具體資訊詳見工單。

參與模型描述了特定價值加速服務的提供方式。這些模型定義了根據連續性等級、範圍和所需回應性提供的工程支援類型。

供應項目	服務內容	如何參與/重要事項
指定工程 (DE)	針對特定優先工作負載的限時工程參與，旨在提高整備度、實作品質與可靠性。	作為預先設定範圍的參與購買，以取得特定工作負載或結果。範圍、期間和交付項目詳見工單。

增強指定工程 (EDE)	持續的工程參與，以協助提高可靠性、降低風險，並加快優先工作負載的採用和最佳化。	作為持續參與模型提供。涵蓋範圍、指派的資源、頻率以及支援的工作負載詳見工單。
非主動式增強指定工程 (REDE)	此工程支援著重於協助加快針對特定產品或工作負載的相關非主動式事件的調查與解決。	為非主動式案例購買額外工程支援時使用。產品範圍、涵蓋模型和先決條件詳見工單。
支援技術顧問	針對您的支援能力、作業和可靠性目標量身定制的評估、規劃和建議。	根據商定的諮詢範圍提供。活動、時間和預估輸出詳見工單。

主動式服務描述了您可以在價值加速服務下購買的工作類型，例如規劃、實作、評估、最佳化和教育服務。您無需參與模型即可購買主動式服務。根據您需要的服務和支援等級，主動式服務可單獨購買，或透過 **DE** 或 **EDE** 等參與模型提供。

類別	主動式服務	服務內容	如何參與/重要事項
規劃	概念證明	基於證據的簡短參與，旨在驗證解決方案方法和技術可行性。	根據指定的參與或工單中的範圍購買；通常用於早期的規劃或決策。
	架構服務	將業務需求轉化為建議技術設計的架構指南。	作為適用範圍內的諮詢或設計參與提供。特定焦點區域和輸出詳見工單。
實作	上線服務	使用結構化實作指南加快 Microsoft 解決方案的部署、移轉或升級，包括監督解決方案交付和支援，以識別並解決技術阻礙。	在指定的實作範圍內購買，或透過 DE 或 EDE 等參與模型提供 (如果適用)。
維護	評估和改善服務	根據建議做法，評估您的功能和環境。識別風險，優先採取措施來改善效率、安全性、可靠性和效能。	可能包括自動化或專家主導評估。範圍、工具和後續活動取決於所購買的服務。
最佳化	採用服務	採用規劃和執行支援，以改善優先工作負載的使用情況和結果。	作為適用範圍內的服務購買，或透過更廣泛的參與模型提供，具體取決於所需的支援等級。
	安全性服務	協助改善 Microsoft 安全性解決方案的安全性態勢的指南。	根據適用安全性工作負載或案例購買。
	自訂主動式服務	針對未列出的符合資格活動的客戶指示主動式參與。	範圍和符合資格的活動詳見工單。
教育	教育服務	訓練以增強團隊的技術和作業能力，可能包括駭客松、技術更新簡報、講座和研討會等服務。	作為單獨服務或更廣泛參與的一部分購買，具體取決於所選取的服務和交付模型。

非主動式服務針對非主動式事件提供額外的支援管理，適用於需要超出基礎供應項目所含範圍的更多協調或監督的情況。

類別	非主動式服務	服務內容	如何參與/重要事項
非主動式支援	額外非主動式支援管理	額外的非主動式支援保管保障，適用於需要超出基礎供應項目所含範圍的更多協調或監督的情況。	在符合資格的案例中作為附加服務購買。範圍、服務預期和參與方法詳見工單。

Unified 雲端作業 (UCO)

Unified 雲端作業為執行大規模 Azure 應用程式的客戶提供專門的支援和成功功能。它結合了主動式指導、諮詢支援和進階事件回應，以協助提高 Azure 環境的可靠性、效能和作業連續性。

服務 (已包含)	服務內容	如何參與/重要事項
大規模雲端成功	架構指導和容量規劃，以有效設計、擴充和運作 Azure 環境。	透過與您的 Azure 策略及增長藍圖相符的持續諮詢與規劃參與提供。
諮詢作業服務	支援上線、設計檢閱和作業整備度，以改善開發速度和平台採用。	透過排程工作階段以及與 Microsoft 工程資源及您的成功管理連絡人進行協作來參與。
解決方案改善規劃	持續提供建議，以改善應用程式的效能、可靠性和作業效率。	透過符合您環境需求的定期檢閱、規劃工作階段和後續措施提供。
Azure 卓越與可靠性	針對關鍵 Azure 事件提供增強型非主動式支援，以及優先處理和更快的解決速度。	透過標準支援管道提交事件；增強回應和升級適用於範圍內的服務。
成功管理服務	規劃、優先處理和追蹤 Azure 支援體驗的中央協調點。	按照商定的頻率提供。

舊版服務名稱

部分工單使用先前版本中的服務名稱。下表將常見舊版名稱對應至此版本中所述的相應服務。

舊版名稱 (工單/先前版本)	現歸入	此版本中的位置
基礎服務/基本套件	Unified 企業	詳細服務說明 → 統一企業

主動式服務	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務
規劃服務	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務 ([規劃] 類別)
實作服務	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務 ([實作] 類別)
維護服務	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務 ([維護] 類別)
教育服務	價值加速服務 (以及包含式學習的統一企業)	對於附加教育供應項目，詳細服務說明 → 價值加速服務 ([教育] 類別)；對於包含式學習 (包含隨選教育和網路廣播)，詳細服務說明 → 統一企業服務 → 隨選學習
增強型解決方案	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務
最佳化服務	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務 ([最佳化] 類別)
採用服務	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務 ([最佳化] 類別)
開發焦點服務 (DevOps 能力評估、開發人員支援諮詢、開發人員平台諮詢)	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務 ([最佳化] 類別)
IT 服務管理	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務 ([最佳化] 類別)
安全性服務	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務 ([最佳化] 類別)
支援技術顧問	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務 ([最佳化] 類別)
自訂主動式服務	價值加速服務	詳細服務說明 → 價值加速服務 ([最佳化] 類別)
非主動式支援管理	統一企業服務	詳細服務說明 → 統一企業服務 (包含服務表格)
服務交付管理	成功管理服務	詳細服務說明 → 統一企業服務 (包含服務表格)
Unified 增強回應 (UER)	選用的統一企業附加元件	詳細服務說明 → 統一企業服務 - 選用的統一企業附加元件

Microsoft 網路安全性事件回應 (MSCIR)	關鍵業務服務	詳細服務說明 → 關鍵業務服務 → 選用的關鍵業務附加元件 (列為網路安全性事件回應)
-----------------------------	--------	---

嚴重等級與回應目標

嚴重等級與回應目標解釋了如何定義嚴重等級，以及您所購買服務的初始回應目標。從嚴重性定義開始，然後檢閱您適用的統一企業和關鍵業務服務的回應目標表格。

A. 已解釋的嚴重等級

嚴重性	業務影響	典型情況
嚴重性 1	關鍵業務系統關閉；業務遇到風險。	完全失去關鍵應用程式或解決方案；需要立即關注。
嚴重性 A	關鍵業務系統降級。	重大損失或服務降級；需要緊急關注。
嚴重性 B	中度業務影響。	中等程度的損失或降級；工作在受損形況下可以適當地繼續。
嚴重性 C	輕微業務影響。	大體上可運作，但有輕微影響或不會形成障礙。

B. 統一企業回應目標

嚴重性	預期的初始回應目標	備註
嚴重性 1	Azure 元件：不超過 15 分鐘；所有其他產品/服務：不超過 1 小時 (對於 Unified 增強回應 (UER)，則不超過 30 分鐘)。	全天候持續服務；根據嚴重性適當升級。
嚴重性 A	不超過 1 小時 (對於 Unified 增強回應 (UER)，則不超過 30 分鐘)。	全天候持續服務；根據嚴重性適當升級。
嚴重性 B	不超過 2 小時。	預設為上班時間；如果適用，客戶可能會請求全天候服務。
嚴重性 C	不超過 4 小時。	上班時間服務。

重要事項：所示回應目標為初始回應目標。所列 Azure 元件的初始回應目標不涵蓋 US Gov Clouds、Azure StorSimple、GitHub AE、A40、Azure 通訊服務、計費與訂用帳戶管理、Azure 媒體服務、Azure Stack、M365 試驗庫、Microsoft Mesh 或通用列印。如果適用全天候服務，客戶預計會提供合適的資源和及時的回應。除非另有說明，否則上班時間支援僅在當地上班時間提供。

C. 關鍵業務服務 (MCS) 回應目標

供應項目	嚴重等級	預期的初始回應目標
Azure 平台 MCS / Azure 平台 MCS Plus	嚴重性 1 / 嚴重性 A	不超過 15 分鐘。
Azure 事件 MCS / Azure 事件 MCS Plus	嚴重性 1 / 嚴重性 A	不超過 15 分鐘。
Microsoft Security Cloud MCS	嚴重性 1 / 嚴重性 A	不超過 15 分鐘。

Microsoft 365 MCS	嚴重性 1 / 嚴重性 A	不超過 30 分鐘
關鍵業務支援	嚴重性 1 / 嚴重性 A	不超過 30 分鐘

重要事項：所示回應目標為所購買的適用服務的初始回應目標。涵蓋範圍、包含的產品、排除項目以及任何語言或交付限制詳見適用的工單。如果適用全天候服務，客戶預計會提供合適的資源和及時的回應。事件型服務僅在商定的事件涵蓋期間適用。僅針對關鍵業務支援，嚴重性 1 / 嚴重性 A 享有適用工單中所規定的財務保障。

服務交付需求

服務交付需求描述了 Microsoft Unified 的關鍵交付條件和客戶責任。其並未對合約進行修訂。此服務說明、合約和工單之間如有不一致，以合約和工單為準。未滿足適用先決條件可能會延遲、限制或阻礙服務交付。核心專業服務的法律條款載於合約或 Microsoft 產品條款 (專業服務) (如果適用)，而針對專業服務資料的資料保護與安全性條款則載於 Microsoft 產品與服務資料保護附錄 (「DPA」)。

客戶責任

為了協助 Microsoft 有效地交付 Microsoft Unified，客戶有責任提供交付所需的連絡人、存取權、資訊和合理配合。如果未能滿足這些先決條件，服務可能會延遲、受到限制或無法按計劃交付。

- **連絡人**維持現有的支援和服務交付連絡人 (包括必要時的支援服務管理員)，並在連絡人發生變更時立即通知 Microsoft。
- **存取權與資訊**。提供疑難排解問題或交付服務所合理需要的及時存取權、權限及診斷資訊 (包括經客戶授權後的遠端存取權)。
- **參與**。根據合理要求參與疑難排解與交付活動 (例如：保持一致的範圍、提供記錄、重現問題、完成接待以及參加已排程的會議)。
- **環境整備度**。維護支援的設定，以及存取和使用所購服務所需的訂用帳戶/租用戶和管理員角色。

交付條件 (除非工單另有說明)

- **交付方法**。除非工單另有說明，否則服務以遠端方式交付。
- **支援的產品**。支援適用於客戶根據合約、工單及適用的 Microsoft 產品條款所購買的、已商業發行且普遍可用的 Microsoft 產品及線上服務。
- **預覽及試驗供應項目**：Microsoft 可能會不時推出預覽、Beta 或其他試驗供應項目。您可自願參與。可用性因供應項目和地點而異，並非所有供應項目都提供給所有客戶。參與這些供應項目可能受附加條款所規範。
- **語言**。除非另有說明，否則服務通常以英文交付；根據地點和資源可用性，可能會提供其他語言版本。
- **遠端存取和專業服務資料**。應客戶要求並經客戶授權，Microsoft 可能會使用遠端連線方式並存取診斷資訊，以疑難排解問題或提供商定的服務。專業服務資料的資料保護和安全性條款詳見 DPA。

排程、變更和逾期 (受工單控制)

- **排程**。排程取決於 Microsoft 資源可用性；針對特定活動 (例如適用的研討會或現場交付)，可能需要事先通知。
- **變更與取消**。一旦交付日期已排程，任何變更或取消 (包括對商定範圍、服務、策略或交付日期的變更) 均須遵循以下原則：在排程日期前至少 14 個日曆天提出的請求可獲全額退款；在排程日期前 6 至 13 個日曆天提出的請求，將收取相當於服務費 50% 的不可退款費用；在排程日期前 5 個日曆天內提出的請求，將收取全額服務費。請盡早通知 Microsoft。
- **在期間內使用**。服務應在工單規定的期間內排程和使用。除非另有說明，否則未使用的服務將在該期間結束後失效。

訂購相依性與交換

- **基礎服務需求**。除非另有明確聲明，否則需有具效力的基礎服務 (先前稱為基本套件) 工單 (例如統一企業)，才可購買和繼續使用附加服務。如果您的基礎服務工單 (例如統一企業) 逾期或已終止，則所有附加服務也將於相同日期終止，不予按時間比例退款，即使為另外購買時亦然。
- **服務交換**。根據工單中的相關規定，在允許的情況下，客戶可將已訂購的服務交換為同等價值的另一項符合資格的服务，但這須視可用性 & Microsoft 的合約而定。

服務交付項目和現場物流

- **範例程式碼**。提供的所有程式碼只供說明。客戶有責任測試、驗證、部署並持續維護客戶的環境。範例程式碼的使用和授權權利受相關合約或 Microsoft 產品條款 (專業服務) 的約束。
- **交付項目**。部分服務包含作業交付項目 (例如建議、報告或記錄)。交付項目可用性和格式詳見適用服務說明和/或工單。服務交付項目的使用和授權權利受相關合約或 Microsoft 產品條款 (專業服務) 的約束。
- **現場**。若雙方書面約定進行現場交付，則客戶可能需承擔合理的差旅及相關費用，除非此類費用已包含在工單中。

通知和通訊

- **服務通訊**。Microsoft 可能會向與客戶帳戶關聯的公司電子郵件地址傳送服務相關通訊 (例如安全性、服務和產品更新通知)。

第三方服務

- **第三方**。如果客戶要求多廠商協助，或針對涉及 Microsoft 和第三方技術或服務的特定支援案例，Microsoft 可能會與適用的第三方協作解決問題。所有第三方仍負責其產品和服務，以及履行其支援義務。

GitHub 特定條款

- **GitHub**。在包含或購買 GitHub 支援服務的情況下，這些服務由 GitHub, Inc. 提供，並須遵守適用 GitHub 條款。

附錄 A

關鍵業務服務

關鍵業務服務 (MCS) 是選用服務，適用於那些可用性、復原能力和快速復原對業務至關重要的產品、工作負載和事件。它提供一種增強型支援體驗，旨在縮短降低風險所需的時間、提高作業整備度，並在發生重大影響事件時提升業務連續性。針對符合資格的供應項目，MCS 還允許更快且直接地存取 Microsoft 工程，以協助更快地解決關鍵問題，但不包括 Azure 事件/事件 Plus、關鍵業務支援、網路安全性事件回應以及威脅情報。您的工單會識別特定的 MCS 供應項目、涵蓋範圍和適用條款。

Azure 平台 MCS / Azure 平台 MCS Plus。 Azure 平台 MCS 為涵蓋的 Azure 生產環境提供增強型支援，以協助縮短降低適用範圍內事件風險所需的時間。該服務包含優先事件處理、加快升級流程，以及關於涵蓋環境、作業優先順序和關鍵案例的上線指導。涵蓋的訂閱、Azure 服務、任何附加平台 Plus 功能以及適用先決條件詳見工單。除非另有書面約定，否則服務將以遠端方式提供；特定服務或功能可能存在除外情況或須遵守服務的特定條件。

Azure 工作負載 MCS / Azure 工作負載 MCS Plus / Azure 工作負載 MCS Companion。 Azure 工作負載 MCS (包括適用於 SAP 的 Azure 工作負載) 為生產環境中的指定關鍵業務 Azure 工作負載或應用程式提供增強型支援，旨在維護並改善該工作負載的可用性、復原能力和降低風險所需的時間。該服務將優先事件處理及向 Microsoft 工程團隊的快速升級流程，與預防性服務相結合，旨在提升適用範圍內工作負載的整體可靠性。涵蓋的工作負載、環境、任何附加 Plus 或 Companion 功能以及相關先決條件詳見工單。只有在需要適用 Azure 平台服務時，才可以使用 Azure 工作負載 MCS Companion。

Azure 事件 MCS / Azure 事件 MCS Plus。 Azure 事件 MCS 支援規劃的高影響力業務事件，這些事件在指定期限內依賴 Azure 服務，且需要更高的作業整備度。該服務包括所涵蓋事件案例的上線流程、事件前復原能力檢閱、商定事件期間的支援，以及事件後對適用問題的后續跟進。涵蓋的事件案例、事件期限、任何附加事件 Plus 彈性以及適用條件詳見工單。客戶應提供規劃資訊、參與上線活動，並就排程提前提供充分通知。

Microsoft Security Cloud MCS。 Microsoft Security Cloud MCS 為工單中指定的租用戶所使用的 Microsoft 安全性產品和服務提供增強型支援，從而使支援服務與客戶的環境、優先順序及業務目標保持一致。它將優先且快速的問題解決與主動參與相結合，旨在提高可靠性並支援持續改進。該服務還包括技術倡導、結構化上線、基於案例的一致性以及持續的支援管理，旨在識別風險、最佳化設定並增強客戶的整體安全性態勢。某些功能可能受到服務特定交付限制的約束，包括語言或地區可用性。

Microsoft 365 MCS。 Microsoft 365 (M365) MCS 為您工單中指定的生產環境租用戶內的特定 M365 產品，提供增強型支援以及 Microsoft 工程團隊參與。該服務旨在最大化您 M365 解決方案的價值，並加速針對影響生產環境的特定事件的風險降低處理。它包含優先事件管理處理、加快升級流程，以及關於您的環境、作業優先順序和關鍵業務案例的上線指導。涵蓋項目、範圍以及任何服務特定需求詳見工單。為明確起見，此服務僅適用於符合資格的 M365 產品，不涵蓋 Microsoft 安全性、合規性或身分識別管理 (SCIM) 產品及服務。

GitHub MCS。 GitHub MCS 為涵蓋的 GitHub 環境和案例提供增強型支援，以協助降低關鍵 GitHub 工作流程的作業風險。該服務包含針對符合資格事件的優先處理，並可能根據所購買的供應項目，提供更深入的參與、指定技術資源、主動的健康情況與效能指導，或針對符合資格的 GitHub 平台或 Copilot 相關案例的支援。範圍、涵蓋的環境或案例、適用先決條件以及任何 GitHub 特定條款詳見工單。

關鍵業務支援。 關鍵業務支援為您工單中指定的關鍵業務解決方案提供較高等級的支援體驗。該服務可能包括預防性和非主動式支援元素，以便在高影響力事件發生時，提高整備度、降低風險和支援復原。涵蓋的解決方案、產品、線上服務、解決方案界限以及服務特定條件詳見工單。可能需要客戶參與上線、規劃或其他商定的服務活動，才能提供該服務。

網路安全性事件回應。 網路安全性事件回應提供專業支援，協助調查、遏制、補救網路安全性事件，並從中復原。該服務可能包括調查支援、遏制與復原動作指導、時間範圍和影響評估支援，以及相關事件回應活動 (視情況而定)。參與範圍、時間和適用條件由所發生的事件決定，並受適用工單的約束。

威脅情報。威脅情報提供量身定制的簡報、警示和深入解析，協助客戶瞭解與其環境、產業或地理位置相關的新興風險。根據所購買的供應項目，該服務可能包括定期簡報、實用指南、警示或深入解析分享，以及與指定 Microsoft 安全性連絡人進行的後續討論。特定範圍、頻率以及任何相關客戶參與需求詳見工單。