

紀錄編號：_____

姓名		申請日期	
單位		職稱	
分機		E-mail	@ad1.nutc.edu.tw
申請項目	<input type="checkbox"/> 帳號申請 <input type="checkbox"/> 帳號註銷 <input type="checkbox"/> 權限申請 <input type="checkbox"/> 權限變更 <input type="checkbox"/> 權限註銷 <input type="checkbox"/> 其他		
申請說明			
<p>注意事項：</p> <p>一、此帳號僅申請者本人使用，不得借予他人使用，如經本中心察覺有借用情形，即立即停止該帳號之使用權，往後將不得再行申請帳號。</p> <p>二、使用者帳號及密碼需妥善保管，若因帳號被盜用導致之損失及法律責任，使用者需自行負責。</p> <p>三、E-mail 限為本校之個人 Eportal 帳號。</p> <p>四、使用者務必確實閱讀上述條文與支援服務注意事項，並保證願意確實遵守。</p>			
處理紀錄	(由電算中心填寫)		
申請單位		電算中心校務資訊組	
申請人		承辦人員	單位主管
(簽章)			
日期：	日期：	日期：	

Unified Support Services Hub 支援服務注意事項

Microsoft 整合支援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：

- **諮詢支援：**針對短期(以六小時以內為限)及未規劃的問題，為IT專業人員提供電話支援。諮詢支援可包括建議、指引及知識移轉等，旨在協助貴用戶部署及實作 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。架構、解決方案開發與自訂情境不在這些諮詢服務的範圍內。
- **問題解決支援：**Microsoft 產品使用中遇到特定癥狀之問題時給予協助，包括就特定問題、錯誤訊息，或應適用於 Microsoft 產品但不起作用的功能提供疑難排解。事件可透過電話或經由網路提交而起始。並未涵蓋於線上服務支援入口網站之服務及產品的支援要求，會由 Microsoft 服務線上入口網站內部來管理。
- **嚴重性定義：**嚴重性定義以及 Microsoft 估計的最初回應時間詳述於以下的事件回應表。「第一次電話回應」的定義為經由電話或電子郵件的初次非自動化聯絡。
 - 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。貴用戶應諮詢本公司，負責列出對貴用戶組織之商務影響，並由 Microsoft 指定適當的嚴重等級。若商務影響的嚴重性需要，貴用戶可以在事件期間請求變更嚴重等級。
- **提交服務要求時：**
 - 貴用戶的非主動式支援連絡人應對所遇到問題有基本瞭解，並有能力重現問題，以便協助 Microsoft 診斷問題以及分級。這些連絡人也應對受支援的 Microsoft 產品以及貴用戶的 Microsoft 環境具備知識，以協助解決系統問題，輔助 Microsoft 分析及解決服務要求。
 - 貴用戶的非主動式支援連絡人得必須依本公司之要求需要執行問題確認及解決活動。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。
- 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。
- 部分服務可能要求本公司儲存、處理及存取貴用戶的客戶資料。此情況下本公司將使 Microsoft 核准的技術，該技術將符合本公司的資料保護政策與流程。若貴用戶要求本公司使用未經 Microsoft 核准的技術，貴用戶了解並同意貴用戶必須為客戶資料的完整性及安全性承擔全部責任，且 Microsoft 對非 Microsoft 核准技術之使用概不負任何責任。
- 其他注意事項可參閱[USSD | Microsoft](#)
 - <https://www.microsoft.com/en-us/unified-support-services-description>
 - [https://download.microsoft.com/download/8/d/0/8d07c1fe-e9b7-4e8e-9032-44db95a122b9/Unified Enterprise Support USSD\(CHT\)\(Feb2023\).pdf](https://download.microsoft.com/download/8/d/0/8d07c1fe-e9b7-4e8e-9032-44db95a122b9/Unified_Enterprise_Support_USSD(CHT)(Feb2023).pdf)