

Serviços Corporativos da Microsoft

Descrição dos Serviços de Suporte
e Consultoria

Julho de 2017

Sumário

1	Sobre este documento	3
2	Serviços Microsoft Office Professional	4
2.1	Serviços de planejamento	4
2.2	Serviços de implementação	4
2.3	Serviços de manutenção	4
2.4	Serviços de otimização	4
2.5	Serviços educacionais	4
3	Serviços para toda a empresa	5
3.1	Como comprar	5
3.2	Serviços de planejamento	5
3.3	Serviços de otimização	5
4	Serviços de consultoria	7
4.1	Como comprar	7
4.2	Serviços de consultoria personalizados	7
4.3	Pacote de serviços de consultoria	8
4.4	Descrição de Serviços	8
4.4.1	Serviços de planejamento	8
4.4.2	Serviços de implementação	10
4.5	Isonções de Garantias e limitações	10
4.6	Suas responsabilidades	10
5	Serviços de suporte	12
5.1	Como comprar suporte	12
5.2	Descrição de serviços	13
5.2.1	Serviços proativos	13
5.2.2	Serviços reativos	18
5.2.3	Gerenciamento de prestação de serviços	23
5.3	Serviços e soluções aprimoradas	25
5.3.1	Engenharia de Suporte Designado	25
5.3.2	Resposta Rápida	26
5.3.3	Serviços de Suporte personalizados	27
5.3.4	Suporte para Desenvolvedores	29
5.3.5	Suporte de Carga de Trabalho de Missão Crítica	30
5.4	Termos e condições adicionais	30

5.5 Suas responsabilidades..... 31

1 Sobre este documento

A Descrição de Serviços relativa aos Serviços Corporativos de Descrição de Suporte e Consultoria da Microsoft fornece a você informações sobre os serviços profissionais disponíveis para serem comprados da Microsoft.

Familiarize-se com as descrições dos serviços que você compra, incluindo quaisquer pré-requisitos, isenções de responsabilidade, limitações e suas responsabilidades. Os serviços que você adquirir serão listados na sua Ordem de Serviço para Serviços Corporativos (Ordem de Serviço) ou em outra Declaração de Serviços aplicável que faça referência e incorpore este documento.

Nem todos os serviços listados neste documento estão disponíveis globalmente. Para obter detalhes sobre quais serviços estão disponíveis para compra em sua localização, entre em contato com o representante de Serviços da Microsoft. Os serviços disponíveis estão sujeitos à alteração.

2 Serviços Microsoft Office Professional

Os Serviços Microsoft Professional ajudam a acelerar o valor comercial de seus investimentos em tecnologia. Esses serviços estão disponíveis durante as fases de planejamento, implementação, manutenção e otimização de seu ciclo de vida de tecnologia e fornecem soluções de dados, mobilidade, produtividade e computação para sua infraestrutura de TI local, na nuvem e híbrida. A Microsoft presta serviços proativos nas seguintes categorias:

2.1 Serviços de planejamento

Os serviços de planejamento fornecem avaliações e análises de sua infraestrutura e ambiente de dados, aplicativos e segurança atuais para ajudar a planejar sua implementação de soluções ou implantação, migração, atualização e remediação com base nos resultados desejados.

2.2 Serviços de implementação

Os serviços de implementação proporcionam conhecimento técnico e de gerenciamento de projetos para acelerar o projeto, a implantação, a migração, a atualização e a implementação de soluções de tecnologia da Microsoft.

2.3 Serviços de manutenção

Os serviços de manutenção ajudam a evitar problemas em seu ambiente Microsoft e geralmente são programados antes do fornecimento do serviço para ajudar a garantir a disponibilidade do recurso.

2.4 Serviços de otimização

Os serviços de otimização concentram-se nos objetivos de utilização ideal do investimento do cliente em tecnologia. Esses serviços podem incluir a administração remota de serviços em nuvem, a otimização da adoção dos recursos de produtos Microsoft por usuários finais e a garantia de uma postura de identidade e segurança robusta.

2.5 Serviços educacionais

Os serviços educacionais fornecem treinamento que ajuda a aprimorar as habilidades técnicas e operacionais de sua equipe de suporte por meio de instruções no local, online ou sob demanda.

3 Serviços para toda a empresa

Os serviços corporativos estão disponíveis para planejamento e otimização para toda a empresa, e podem ser vendidos e prestados por meio do engajamento de consultoria ou como parte de seu pacote de suporte.

3.1 Como comprar

Na seção a seguir estão indicados os serviços para toda a empresa que estão disponíveis para compra sob a Ordem de Serviço para Serviços Corporativos.

Tipo de compra de serviços	Modelo de compra
Serviços de Consultoria	É possível comprá-los usando a Ordem de Serviço para Serviços Corporativos e, em alguns casos, uma Declaração de Serviço (SOW)
Serviços de Suporte	É possível comprá-los como parte de um novo contrato de Suporte ou por um valor adicional de acordo com um contrato de Suporte existente usando a Ordem de Serviço para Serviços Corporativos. Em alguns casos, a definição dos serviços pode ser mais aprofundada em um Anexo indicado em sua Ordem de Serviço. Os serviços de suporte estão disponíveis dependendo do nível de suporte comprado por você e estão detalhados na seção de Suporte de serviços deste documento.

Chave: ↗ indica itens que você pode ver listados em sua Ordem de Serviço.

3.2 Serviços de planejamento

↗ **Serviços de Arquitetura:** Uma avaliação dos seus objetivos de adoção dos serviços online que fornece orientação, planejamento e remediação. Essa avaliação ajuda a avaliar melhor suas equipes e o ambiente para as melhores práticas de arquitetura dos serviços online.

↗ **Prova de Conceito:** Um engajamento para fornecer evidências que permitem ao cliente avaliar a viabilidade de uma solução técnica proposta. As evidências podem ser na forma de protótipos de trabalho, documentos e designs, mas, geralmente, não são resultados finais prontos para produção

3.3 Serviços de otimização

↗ **Serviços de Adoção:** Os serviços de suporte à adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam você a avaliar a capacidade de sua organização de modificar, monitorar e otimizar alterações vinculadas à sua compra de tecnologia da Microsoft. Os serviços de adoção podem conter um ou mais dos seguintes itens:

Workshop do Cenário de Adoção: Workshop de dois dias, remoto ou local, com mostroário de práticas recomendadas para aumentar a adoção para uma carga de trabalho de serviços online específicos. Os workshops estão disponíveis em uma base

aberta por participante ou como um serviço fechado dedicado à sua organização, conforme especificado em sua Ordem de Serviço. Os workshops não podem ser gravados sem a permissão expressa por escrito da Microsoft.

Diagnóstico da Adoção: Uma avaliação de prontidão da organização que fornece uma classificação de maturidade de sua capacidade de gerenciamento de alterações existentes. Essa avaliação organizacional remota de três dias resulta em um Relatório de Maturidade de capacidade, bem como recomendações para aprimoramento.

Monitoramento de Uso Aprimorado: Fornece uma estrutura, abordagem e indicadores-chave para identificar o estado de uso atual, procurar áreas de aprimoramento para conduzir e monitorar a adoção e levar à maior valorização concreta dos serviços de nuvem da Microsoft.

Planejamento do Valor de Adoção, Cartão de Pontuação de Resultados Comerciais e Monitoramento de Uso Aprimorado: assistência para identificar os benefícios comerciais provenientes da adoção de serviços online da Microsoft e medir os benefícios comerciais por meio do uso de um cartão de pontuação trimestral junto com um conjunto de painéis de uso para revisões mensais.

Preparação Perene: uma revisão mensal das alterações iminentes de serviços online e o roteiro para alinhar e otimizar a adoção e preparar a alteração.

⇒ **Gerenciamento de Serviços de TI:** Pacote de serviços projetado para ajudá-lo a desenvolver seu ambiente de TI legado, empregando abordagens modernas de gerenciamento de serviços que proporcionam melhorias em termos de inovação, flexibilidade, qualidade e custos operacionais. Os modernos serviços de gerenciamento de atividades de TI podem ser prestados por meio de sessões de consultoria remotas ou no local ou por meio de workshops para ajudar a garantir que seus processos de service desk, gerenciamento de incidentes ou monitoramento sejam otimizados a fim de gerenciar a dinâmica dos serviços baseados na nuvem durante a migração de um aplicativo ou um serviço para a nuvem.

⇒ **Serviços de Segurança:** O portfólio de soluções de segurança da Microsoft inclui quatro áreas de foco: identidade e segurança de nuvem, mobilidade, proteção aprimorada de informações e infraestrutura segura. Os serviços de segurança ajudam os clientes a entender como proteger e inovar sua infraestrutura, aplicativos e dados de TI contra ameaças internas e externas.

4 Serviços de consultoria

Os Serviços de Consultoria Corporativos (serviços de consultoria) são engajamentos baseados em projeto que visam ao fornecimento de serviços relacionados a planejamento, implementação e adoção das soluções que aceleram o valor obtido pelos clientes de seus investimentos em TI. Esses engajamentos abrangem serviços baseados em produtos e tecnologias Microsoft, incluindo soluções de percepção de dados, desenvolvimento de aplicativos, implantação, migração, atualizações, planejamento, arquitetura e estratégia digital.

4.1 Como comprar

Os serviços de consultoria estão disponíveis como serviços baseados em projeto, em compromissos personalizados no escopo ou como serviços enviados por pacote antes do escopo descritos a seguir:

Serviço	Definição
Serviços de consultoria personalizados	Um compromisso personalizado com um escopo de serviços específicos do cliente, cronogramas e/ou marcos para soluções exclusivas.
Pacote de serviços de consultoria	Um compromisso com resultados finais antes do escopo que abordam muitos cenários comerciais comuns.

Chave: ↗ indica itens que você pode ver listados em sua Ordem de Serviço.

4.2 Serviços de consultoria personalizados

Veja a seguir as soluções de serviços personalizáveis disponíveis. A Ordem de Serviço para Serviços Corporativos (Enterprise Services Work Order – ESWO) ou uma Declaração de Trabalho (Statement of Work – SOW) detalha o escopo dos serviços de consultoria personalizados.

Infraestrutura de Datacenter e Cloud: Os Serviços de Infraestrutura de Datacenter e Cloud são um portfólio de serviços e soluções que integra tecnologia, pessoas e processos para ajudar a equipe de TI a transformar seus data centers em ativos estratégicos de negócios, personalizados de acordo com suas necessidades comerciais específicas.

Aplicativos modernos: Essas ofertas aceleram a criação de valor, com risco reduzido ao modernizar e integrar aplicativos e aproveitar a nuvem para ajudar a envolver os clientes por meio de vários canais e em qualquer dispositivo.

Percepções de negócios: Soluções de visualização, implementação e suporte para organizações de Negócios e TI que revelam percepções de quaisquer dados usando produtos que incluem Power BI, Office e SQL.

Soluções de Produtividade para Cloud: Os Serviços Microsoft para Produtividade para Cloud ajudam as organizações a planejar, implementar e criar experiências para melhorar a comunicação e a colaboração, além de aprofundar o relacionamento com os clientes a fim de gerar percepções de negócios, permitindo que elas obtenham o valor integral de seu investimento no Office 365.

Dynamics CRM: As ofertas do Dynamics CRM ajudam os clientes a se tornar organizações centradas no cliente por meio do uso do Microsoft Dynamics em vendas, serviços e marketing, enquanto obtêm o valor dos serviços de consultoria ao impulsionar a mudança organizacional.

Dynamics ERP: O Dynamics ERP fornece uma variedade de ativos para dar um suporte melhor aos clientes e prospectar engajamentos. Embora o Dynamics ERP seja nosso ERP Corporativo, ele aproveita todo o Acervo da Microsoft.

Soluções de Dispositivos e Mobilidade: As ofertas de Dispositivos e Mobilidade permitem que líderes de negócios e TI desenvolvam e implementem estratégias de mobilidade e dispositivos para toda a empresa, que viabilizam conexões mais profundas e ricas com funcionários e clientes.

Soluções de Segurança e Identidade: Os serviços de segurança e identidade fornecem estratégias e soluções para ajudar os clientes a proteger sua infraestrutura, aplicativos e dados de TI de ameaças internas e externas.

4.3 Pacote de serviços de consultoria

A Microsoft oferece serviços de consultoria para muitos cenários comerciais comuns com base na experiência com planejamento, implantação e implementação de produtos, tecnologia e processos da Microsoft. Os serviços a seguir são oferecidos em um escopo predefinido de trabalho com uma duração fixa e preço associado.

4.4 Descrição de Serviços

4.4.1 Serviços de planejamento

Programa de Serviços de Consultoria Digital: Os Serviços de Consultoria Digital combinam Consultores Digitais com experiência comercial e no setor, juntamente com a experiência da Microsoft e com estratégias de inovações para capacitar as organizações para que elas alcancem suas aspirações digitais. Fazendo parceria com clientes, os Consultores Digitais conduzem um programa de mudanças para criar o comércio digital.

Os serviços de Consultoria Digital podem ser comprados em pacotes de projetos com 200, 400, 800 e 1.600 horas. A equipe de prestação de serviços da Microsoft, incluindo recursos dos Centros de Excelência em Serviços da Microsoft, complementa a entrega com a experiência no assunto ou fornece consultoria sobre práticas recomendadas e orientação específica sobre tecnologias da Microsoft.

Além disso, os seguintes pacotes de projetos de Serviços de Consultoria Digital também estão disponíveis:

↗ **Pacotes Preparados para Empresa de Consultoria Digital:** Um projeto conduzido por um consultor digital e apoiado pela equipe de prestação de Serviços da Microsoft que fornece resultados comerciais predeterminados para um cliente que exige uma solução com foco em tecnologia e plataforma de Nuvem, Mobilidade, Produtividade.

↗ **Pacotes Preparados para Empresa de Consultoria Digital:** Um projeto conduzido por um consultor digital com ênfase no processo de mudanças e design comercial para conduzir transformação digital como parte dos modelos comerciais que envolvem o cliente.

↗ **Planejamento de soluções:** Engajamentos estruturados para auxiliá-lo e guiá-lo no planejamento da implementação de tecnologias Microsoft aplicadas em ambientes locais, na

nuvem e híbridos. Esses serviços também podem incluir uma avaliação do projeto, da segurança, das operações de TI ou gerenciamento de alterações de suas tecnologias Microsoft para ajudar a planejar a implementação de sua solução técnica a fim de obter os resultados desejados. Na conclusão do serviço, você poderá receber um relatório contendo a avaliação técnica e o plano de implementação das soluções.

↗ **Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** Projetados para ajudar as organizações a planejar implantações eficazes do Visual Studio. Esses engajamentos podem ser usados para ajudar a desenvolver um plano de implantação e estratégias para a adoção do Visual Studio.

↗ **Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS):** Engajamentos de vários dias que envolvem treinamento, demonstrações e planejamento de implantação. Estes podem se focar na ativação de soluções do Azure, migração de aplicativos para os Microsoft Azure Infrastructure Services, implementação de mobilidade corporativa, implementação do Microsoft Operations Management Suite ou na implementação de cenários de desenvolvimento e teste em máquinas virtuais Microsoft Azure.

↗ **Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** Serviços de planejamento de desenvolvimento que oferecem uma ampla variedade de ferramentas de planejamento e atividades de engajamento predefinidas com ênfase em como implantar o Office 365, o Office ou o Windows.

↗ **Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** Serviços de planejamento para implementação ou atualização para o Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), o Dynamics CRM Online ou implementação de uma solução de ERP (Enterprise Resource Planning) com o Microsoft Dynamics AX.

↗ **Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):** Projetados para ajudar as organizações a planejar implantações do Skype for Business ou do Exchange, esses serviços fornecem planejamento da implantação levando-se em conta os aspectos estruturais e operacionais do Microsoft Skype for Business ou do Microsoft Exchange.

↗ **Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS):** Projetados para ajudar a planejar implantações eficazes do Systems Center, do Windows Server e do Hyper-V. Esses engajamentos oferecem uma ampla variedade de serviços de planejamento para atualizações, migrações, aceleração de gerenciamento e de implantações de virtualização, além da implementação de um gerenciamento unificado de dispositivos.

↗ **The SQL Server Deployment Planning Services (SSDPS):** Os serviços estão disponíveis em engajamentos de vários dias que se concentram em atividades como atualização para o SQL Server, implantação do SQL Server Business Intelligence e migração para o SQL Server.

↗ **SharePoint Deployment Planning Services (SDPS):** Focando-se na entrega de engajamentos para o planejamento da implantação do SharePoint e do SharePoint Online, esses serviços podem incluir planejamento do Office 365 FastTrack, planejamento da solução Project and Portfolio Management (PPM) e planejamento da implantação do SharePoint.

✦ **Experiência do usuário:** Serviços que proporcionam uma experiência do usuário para sua linha de aplicativos de negócios, fornecendo conhecimentos em roteiros, imagens em movimento, investigação etnográfica, análise pessoal e de cenários, estratégia e design de UX, design visual, desenvolvimento de IU, testes de usabilidade e considerações sobre acessibilidade.

4.4.2 Serviços de implementação

✦ **Administração do Projeto:** serviço que fornece gerenciamento e supervisão de seu projeto, programa ou engajamento a fim de garantir a entrega bem-sucedida.

✦ **Arquitetura da solução:** serviço que fornece arquitetura e design para sua solução, com base em arquiteturas de referência para tecnologias da Microsoft.

✦ **Entrega da Solução:** serviço que fornece implementação técnica, incluindo desenvolvimento, configuração, migração, atualização e implantação da solução com base em tecnologias da Microsoft e sua integração com os ambientes do cliente.

4.5 Isenções de Garantias e limitações

Nossa prestação de serviços se baseia nas seguintes isenções de garantias e limitações:

- Os Serviços de Consultoria Digital englobam exclusivamente consultoria e orientação a respeito da sua implantação e do uso das tecnologias da Microsoft.
- As licenças do produto não são incluídas nos serviços de consultoria e devem ser compradas separadamente.
- Os Serviços de Consultoria Digital não incluem implantação do produto, solução de problemas nem suporte de conserto assistido, revisão do código-fonte de produtos que não sejam da Microsoft nem consultas técnicas ou arquitetônicas que estejam além dos serviços descritos acima.
- Quando se tratar de qualquer código-fonte que não seja da Microsoft, nossos serviços se limitarão à análise de dados binários, tais como dump de processamento ou rastreamento de monitores de rede.
- Nos locais nos quais as visitas locais de Arquitetos Microsoft ou membros da equipe de prestação de serviços forem acordadas mutuamente e não pré-pagas, você será cobrado pelas despesas de viagem e hospedagem razoáveis.

4.6 Suas responsabilidades

O sucesso dos compromissos de consultoria e o desempenho de nossas obrigações dependem do seu envolvimento ao longo do programa, incluindo, sem limitação:

- A disponibilidade de seus representantes, sua equipe de TI e seus recursos, incluindo, sem limitação, hardware, software, conectividade de Internet e espaço no escritório.
- Seu fornecimento de informações precisas e completas em tempo hábil, conforme solicitado pela equipe de prestação de serviços.
- Acesso a informações sobre sua organização.
- Cumprimento oportuno e eficaz de suas responsabilidades atribuídas.
- Decisões e aprovações tempestivas por parte da sua administração.

- Pagamento de despesas de viagem incorridas pelos seus funcionários ou prestadores de serviço.

5 Serviços de suporte

Os Serviços de Suporte Corporativos da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto de soluções de suporte corporativo abrangente que ajudam a reduzir custos, aumentar a produtividade e usar a tecnologia para aproveitar novas oportunidades de negócios para qualquer fase do ciclo de vida de TI. Os serviços de suporte incluem:

- Os serviços proativos ajudam a manter e melhorar a integridade de suas operações e infraestrutura de TI.
- Gerenciamento de Prestação de Serviços para viabilizar o planejamento e a implementação
- Serviços priorizados de solução de problemas 24x7 para fornecer resposta rápida a fim de minimizar o tempo de inatividade

5.1 Como comprar suporte

Os serviços de Suporte estão disponíveis como um pacote Básico (nos níveis 1, 2 ou 3) ou como serviços adicionais de acordo com um contrato de Suporte existente usando a Ordem de Serviço para Serviços Corporativos, conforme descrito a seguir:

Item	Descrição
Pacote Básico (Níveis 1, 2 ou 3)	<p>Uma combinação de serviços proativos, reativos e de gerenciamento de entrega que oferecem suporte para os produtos da Microsoft e/ou Serviços Online em uso em sua organização. Disponível nos pacotes Níveis 1, 2 ou 3.</p> <p>Os serviços inclusos no pacote básico estão representados com uma "✓" nesta seção.</p> <p>Dependendo do seu nível de suporte, você também pode ser elegível para Serviços Proativos específicos, que serão especificados em sua Ordem de Serviço. Nós trabalharemos com você para identificar estes serviços antes do começo do contrato ou como parte de seu planejamento da entrega do serviço.</p>
Serviços adicionais	<p>Serviços adicionais de suporte estão disponíveis para ser adicionados ao seu pacote Básico durante o período de vigência de sua Ordem de Serviço e estão representados com um "+" nesta seção.</p>
Serviços e soluções aprimoradas	<p>Os serviços de suporte, que cobrem um produto ou cliente específico do sistema de TI da Microsoft, estão disponíveis para serem adicionados ao seu pacote Básico de suporte durante o período de vigência de sua Ordem de Serviço e também estão representados com um "+" nesta seção.</p>

5.2 Descrição de serviços

Os itens que são combinados para formar seu pacote de serviços de suporte estão descritos nesta seção. Além disso, estão listados os serviços que podem ser adicionados ao seu pacote Básico ou adicionados durante seu período de vigência.

5.2.1 Serviços proativos

Os serviços proativos ajudam a prevenir problemas em seu ambiente da Microsoft e serão agendados para ajudar a garantir a disponibilidade de recursos durante o período de vigência da Ordem de Serviço aplicável. Os serviços proativos que seguem estão descritos abaixo ou na seção de *serviços corporativos* e estão disponíveis nos níveis de suporte conforme identificados abaixo ou detalhados em sua Ordem de Serviço.

Serviços de planejamento

Tipos de planejamento de serviço	Nível de suporte		
	1	2	3
Serviços de Arquitetura		+	+
Prova de Conceito		+	+
Planejamento de Soluções			+

+ - *Serviços adicionais que podem ser comprados.*

Serviços de implementação

Tipos de serviços de implementação	Nível de suporte		
	1	2	3
Serviços de Integração		+	+

+ - *Serviços adicionais poderão ser comprados.*

⇒ **Serviços de Integração:** Engajamento direto com um engenheiro da Microsoft para fornecer assistência quanto à implantação, migração, atualização ou o desenvolvimento de recursos. Isso pode incluir assistência no planejamento e na validação de uma prova de conceito ou carga de trabalho de produção usando produtos da Microsoft.

Serviços de manutenção

Tipos de serviços de manutenção	Nível de suporte		
	1	2	3
Avaliação sob demanda	✓	✓	✓
Análise da Causa Principal	+	+	+

Tipos de serviços de manutenção	Nível de suporte		
	1	2	3
Programa de Avaliação		+	+
Verificação de Integridade		+	+
Avaliação Offline		+	+
Monitoramento Proativo		+	+
Programas de Operações Proativas (POP)		+	+
Programas de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço (RAP como um Serviço)		+	+
Programas de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço Adicional (RAP como um Serviço Adicional)		+	+

✓ - Incluso como parte de seu nível de suporte.

+ - Serviços adicionais que podem ser comprados.

↗ **Avaliação sob demanda:** Acesso a uma plataforma online de avaliação automatizada que utiliza avaliações de log para analisar e avaliar a implementação da tecnologia da Microsoft.

As avaliações sob demanda cobrem tecnologias limitadas. O uso deste serviço de avaliação requer um serviço Azure ativo com limites de dados adequados para habilitar o uso do serviço de avaliação sob demanda.

Em conjunto com a Avaliação Sob Demanda, um engenheiro da Microsoft no local (por até dois dias) e um engenheiro da Microsoft remoto (por até um dia) estão disponíveis para ajudar a analisar os dados e priorizar as recomendações de remediação conforme seu contrato de serviços. As avaliações no local podem não estar disponíveis em todos os lugares.

↗ **Análise da Causa Principal:** Quando solicitado explicitamente antes de encerrar o incidente, realizaremos uma análise estruturada das causas potenciais de um único problema técnico com as tecnologias suportadas ou uma série de problemas relacionados. Você será responsável por trabalhar com a equipe da Microsoft para fornecer materiais como arquivos de log, rastreamentos de rede ou outros registros de diagnóstico. A Análise da Causa Principal pode incorrer em um custo adicional.

↗ **Programa de Avaliação:** Avaliação do design, da implementação técnica, operações ou gerenciamento de alterações das suas tecnologias da Microsoft em comparação com as práticas recomendadas da Microsoft. Na conclusão da avaliação, o recurso da Microsoft trabalhará diretamente com você para solucionar possíveis problemas e fornecer um relatório contendo a avaliação técnica do seu ambiente, que pode incluir um plano de correções.

↗ **Verificação de Integridade:** Uma revisão da avaliação de sua implementação da tecnologia da Microsoft em comparação com nossas práticas recomendadas. Um engenheiro da Microsoft planeja a verificação de integridade com você, executa a revisão, analisa os dados e entrega um relatório após a conclusão.

☞ **Avaliação Offline:** Avaliação automatizada de sua implementação de tecnologia da Microsoft com os dados coletados remotamente ou por um engenheiro da Microsoft em suas instalações. Os dados coletados são analisados pela Microsoft usando ferramentas nas instalações, e nós forneceremos um relatório de nossas descobertas e recomendações de correções.

☞ **Monitoramento Proativo:** fornecimento de recomendações e ferramentas de monitoramento de operações técnicas para ajustar seus processos de gerenciamento de incidentes no servidor. Este serviço o ajuda criar matrizes de incidentes, conduzir revisões de incidentes importantes e criar o design para uma equipe de engenharia sustentada.

☞ **Programa de Operações Proativas (POP):** Revisão, com sua equipe, de seus processos de planejamento, design, implementação ou operacionais em comparação às práticas recomendadas da Microsoft. Essa revisão é feita no local ou remotamente por um recurso de suporte da Microsoft.

☞ **Programa de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço (RAP como um Serviço):** Uma avaliação automatizada de sua implementação de tecnologia da Microsoft com dados coletados remotamente. Os dados coletados são analisados pela Microsoft para criar um relatório de descoberta contendo recomendações de correções.

☞ **Programa de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço Adicional (RAP como um Serviço Adicional):** o RAP como um Serviço é fornecido e é acompanhado de um workshop de otimização de sistema personalizado em seu local, por até dois dias, que tenha ênfase no planejamento de correção e na transferência de conhecimento.

Serviços de otimização

Tipos de serviços de otimização	Nível de suporte		
	1	2	3
Serviços de Adoção			+
Serviços Concentrados em Desenvolvimento		+	+
Gerenciamento de Serviços de TI		+	+
Serviços de Laboratório			+
Serviços de Remediação		+	+
Serviços de Segurança		+	+

+ - Serviços adicionais poderão ser comprados.

☞ **Serviços de Adoção:** Os serviços de suporte à adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam você a avaliar a capacidade de sua organização de modificar, monitorar e otimizar alterações vinculadas à sua compra de tecnologia da Microsoft. Os serviços de adoção podem conter um ou mais dos seguintes itens:

☞ **Workshop do Cenário de Adoção:** Workshop de dois dias, remoto ou local, com mostruário de práticas recomendadas para aumentar a adoção para uma carga de trabalho de serviços online específicos. Os workshops estão disponíveis em uma base aberta por participante ou como um serviço fechado dedicado à sua organização, conforme especificado em sua Ordem de Serviço. Os workshops não podem ser gravados sem a permissão expressa por escrito da Microsoft.

- ☞ **Diagnóstico da Adoção:** Uma avaliação de prontidão da organização que fornece uma classificação de maturidade de sua capacidade de gerenciamento de alterações existentes. Essa avaliação organizacional remota de três dias resulta em um Relatório de Maturidade de capacidade, bem como recomendações para aprimoramento.
- ☞ **Monitoramento de Uso Aprimorado:** Fornece uma estrutura, abordagem e indicadores-chave para identificar o estado de uso atual, procurar áreas de aprimoramento para conduzir e monitorar a adoção e levar à maior valorização concreta dos serviços de nuvem da Microsoft.
- ☞ **Planejamento do Valor de Adoção, Cartão de Pontuação de Resultados Comerciais e Monitoramento de Uso Aprimorado:** assistência para identificar os benefícios comerciais provenientes da adoção de serviços online da Microsoft e medir os benefícios comerciais por meio do uso de um cartão de pontuação trimestral junto com um conjunto de painéis de uso para revisões mensais.
- ☞ **Preparação Perene:** uma revisão mensal das alterações iminentes de serviços online e o roteiro para alinhar e otimizar a adoção e preparar a alteração.
- ☞ **Serviços Concentrados em Desenvolvimento:** Serviços disponíveis para ajudar sua equipe a criar, implantar e dar suporte a aplicativos desenvolvidos com tecnologias Microsoft.
- ☞ **Percepções de Serviços para Desenvolvedores:** Uma avaliação anual de suas práticas de desenvolvimento de aplicativos para ajudar os clientes com as orientações práticas recomendadas para desenvolver aplicativos e soluções nas plataformas da Microsoft.
- ☞ **Assistência de Suporte a Desenvolvimento:** Fornece auxílio na criação e no desenvolvimento de aplicativos que integram as tecnologias da Microsoft na plataforma da Microsoft, especializada em ferramentas e tecnologias de desenvolvimento da Microsoft e é vendida como uma quantidade de horas listadas em sua Ordem de Serviço.
- ☞ **Serviços de Laboratório:** se disponível em sua região geográfica, a Microsoft poderá fornecer a você acesso a instalações de laboratórios para auxiliar no desenvolvimento de produtos, nas atividades de benchmarking, teste, criação de protótipo e atividades de migração nos produtos Microsoft.
- ☞ **Serviços de Remediação:** Engajamento direto com um engenheiro da Microsoft para solucionar as descobertas identificadas durante um serviço de Avaliação. A duração de cada engajamento é especificada em dias em sua Ordem de Serviço e é fornecido em parceria com sua equipe de engenharia.

Serviços educacionais

Tipos de serviços de manutenção	Nível de suporte		
	1	2	3
Educação sob demanda	✓	✓	✓
Webcasts		✓	✓
Palestras		+	+

Tipos de serviços de manutenção	Nível de suporte		
	1	2	3
Workshops		+	+

✓ - Incluso como parte de seu nível de suporte.

+ - Serviços adicionais poderão ser comprados.

↗ **Educação sob demanda:** Acesso a uma série de materiais de treinamento online e a laboratórios online a partir de uma biblioteca de workshops desenvolvida pelos engenheiros de suporte da Microsoft.

↗ **Webcasts:** Acesso às sessões de treinamento educacionais fornecidas pela Microsoft que estão disponíveis em uma ampla seleção de tópicos de suporte e tecnologia da Microsoft, apresentadas na Internet.

↗ **Palestras:** Curtos serviços interativos, geralmente em sessões de um dia, que abrangem tópicos sobre produto e suporte em forma de palestra e demonstração, fornecidos por um engenheiro da Microsoft pessoalmente ou online.

↗ **Workshops:** Sessões de treinamento técnico em nível avançado, disponíveis em uma ampla seleção de tópicos de suporte e tecnologia da Microsoft, apresentadas por um engenheiro da Microsoft pessoalmente ou online. Workshops são comprados com base em número de participantes ou como um serviço dedicado à sua organização, conforme especificado em sua Ordem de Serviço. Os workshops não podem ser gravados sem a permissão expressa por escrito da Microsoft.

Serviços proativos personalizados

Tipos de serviços Proativos Personalizados	Nível de suporte		
	1	2	3
Créditos Proativos	+	+	+
Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Educação)		+	+

+ - Serviços adicionais que podem ser comprados.

↗ **Créditos Proativos:** O valor dos serviços trocados representados em créditos em sua Ordem de Serviço. Os Créditos Proativos podem ser trocados por, ou aplicados a, um ou mais serviços adicionais definidos, conforme descritos neste documento, de acordo com valores atualizados fornecidos por seu representante de Serviços da Microsoft. Após selecionar o serviço adicional disponível, deduziremos o valor desse serviço de seu saldo de crédito, arredondando até a unidade mais próxima.

↗ **Serviços Proativos Personalizados:** Um envolvimento abrangido pelos recursos da Microsoft para fornecer serviços, sob a orientação do cliente, fornecidos pessoalmente ou online, que não estão de outra forma descritos neste documento. Esses engajamentos incluem tipos de serviços de Manutenção, Otimização e Educação

5.2.2 Serviços reativos

Serviços reativos ajudam a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e geralmente são utilizados sob demanda. Os seguintes serviços reativos estão inclusos, conforme a necessidade, em produtos e serviços online da Microsoft suportados atualmente, a menos que observado de outra forma em sua Ordem de Serviço.

Tipos de serviços Reativos	Nível de suporte		
	1	2	3
Suporte para o Aconselhamento	✓	✓	✓
Suporte para Solução de Problemas	✓	✓	✓
Gerenciamento de Escalonamento	✓	✓	✓
Suporte Estendido a Hotfix		✓	✓
Suporte no Local		+	+

✓ - Incluso como parte dos Serviços do Nível Básico.

+ = Este é um serviço adicional que poderá ser comprado.

☞ **Suporte para o Aconselhamento:** Suporte por telefone a problemas de curto prazo (limitado a seis horas ou menos) e não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. Os Serviços de Aconselhamento podem incluir recomendações, orientações, e transferência de conhecimentos, a fim de ajudar você a instalar e implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que podem reduzir a probabilidade de interrupções do sistema. Os cenários de arquitetura, desenvolvimento de soluções e personalização estão fora do escopo desses Serviços de Aconselhamento.

☞ **Suporte para Solução de Problemas:** Essa assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a resolução de um problema específico, de uma mensagem de erro ou de uma funcionalidade que não estiver funcionando como deveria para os produtos da Microsoft. Os incidentes podem ser iniciados por telefone ou enviados pela Web. As definições de gravidade e os tempos de resposta iniciais estimados da Microsoft estão detalhados nas tabelas de respostas de incidentes abaixo.

Mediante sua solicitação, poderemos colaborar com fornecedores terceirizados de tecnologia para auxiliar na solução de problemas complexos de interoperabilidade de produtos de vários fornecedores; no entanto, é responsabilidade do terceiro oferecer suporte a seu produto.

A gravidade do incidente determina os níveis de resposta na Microsoft, o tempo inicial estimado de resposta e suas responsabilidades. Você é responsável por destacar o impacto comercial para sua organização e, ao nos consultar, a Microsoft atribuirá o nível de gravidade apropriado. Você pode solicitar uma alteração no nível de gravidade durante a vigência de um incidente se o impacto comercial assim exigir.

Resposta a Incidentes Nível 1

Nível 1	Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Impacto empresarial padrão	<ul style="list-style-type: none"> Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode continuar de maneira razoável, ainda que prejudicada Necessita de atenção dentro de oito horas 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta à 1ª chamada em oito horas ou menos durante o horário comercial¹ Esforço apenas durante o¹ horário comercial Mediante solicitação, esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana² 	<ul style="list-style-type: none"> Informações de contato precisas relativas ao proprietário do caso Respostas e retornos em até 24 horas Se houver solicitação de esforço 24 horas por dia 7 dias por semana, você precisará alocar recursos adequados para sustentar esforços contínuos 24 horas por dia 7 dias por semana²
Impacto crítico nos negócios	<ul style="list-style-type: none"> Perda de um processo comercial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável Necessita de atenção dentro de uma hora 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana² 	<ul style="list-style-type: none"> Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos em uma base 24x7²

¹ Horário comercial geralmente é definido como o período das 9 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial pode ser um pouco diferente em seu país.

² Poderá ser necessário reduzir o nível de severidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana se você não puder fornecer recursos ou respostas para sustentar os esforços contínuos de solução do problema.

Resposta a Incidentes Nível 2

Nível 2	Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Impacto empresarial padrão	<ul style="list-style-type: none"> Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos durante o horário 	<ul style="list-style-type: none"> Informações de contato precisas relativas ao proprietário do

Nível 2	Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
	<p>trabalho pode continuar de maneira razoável, ainda que prejudicada</p> <ul style="list-style-type: none"> Necessita de atenção dentro de quatro horas 	<p>comercial¹</p> <ul style="list-style-type: none"> Esforço apenas durante o¹ horário comercial Mediante solicitação, esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana² 	<p>caso</p> <ul style="list-style-type: none"> Respostas e retornos em até 24 horas Se houver solicitação de esforço 24 horas por dia 7 dias por semana, você precisará alocar recursos adequados para sustentar esforços contínuos 24 horas por dia 7 dias por semana²
Impacto crítico nos negócios	<ul style="list-style-type: none"> Perda de um processo comercial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável Necessita de atenção dentro de uma hora 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos Gerente de Situações Críticas designado após 4 horas Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana² 	<ul style="list-style-type: none"> Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos em uma base 24x7² Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais

¹ Horário comercial geralmente é definido como o período das 9 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial pode ser um pouco diferente em seu país.

² Poderá ser necessário reduzir o nível de severidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana se você não puder fornecer recursos ou respostas para sustentar os esforços contínuos de solução do problema.

Resposta a Incidentes Nível 3

Nível 3	Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Impacto empresarial padrão	<ul style="list-style-type: none"> Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos durante o horário 	<ul style="list-style-type: none"> Se houver solicitação de esforço 24 horas por dia 7 dias por semana, você precisará alocar

Nível 3	Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
	<p>continuar de maneira razoável, ainda que prejudicada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necessita de atenção dentro de quatro horas 	<p>comercial¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esforço apenas durante o¹ horário comercial • Mediante solicitação, esforço contínuo 24 horas por dia e 7 dias por semana² 	<p>recursos adequados para sustentar esforços contínuos 24 horas por dia 7 dias por semana²</p>
<p>Impacto crítico nos negócios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perda de um processo comercial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável • Necessita de atenção em 30 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à 1ª chamada em 30 minutos ou menos • Gerente de Situações Críticas designado em 30 minutos ou menos • Recursos em seu local, após 24 horas, com o acordo do cliente • Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana² • Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e rápida escalação dentro das equipes de produtos da Microsoft³ • Notificação de aos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitada 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação apropriada com seus executivos de nível sênior, conforme solicitada por nós • Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos em uma base 24x7² • Acesso e resposta rápidos

¹ Horário comercial geralmente é definido como o período das 9h00 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial pode ser um pouco diferente em seu país.

² Poderá ser necessário reduzir o nível de severidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana se você não puder fornecer recursos ou respostas para sustentar os esforços contínuos de solução do problema.

³ Não disponível em todos os locais de suporte ou para todas as Tecnologias da Microsoft.

Gerenciamento de Escalonamento: O escalonamento fornece supervisão dos incidentes de suporte para a condução da solução oportuna e fornecimento de suporte de alta qualidade. Abaixo estão os serviços de gerenciamento de escalonamento fornecidos por nível:

Nível 1: Para incidentes de gravidade de impacto de negócios padrão e críticos, o serviço está disponível por solicitação do cliente durante o horário comercial em recursos de entrega de serviço em conjunto. Esses recursos também podem fornecer atualizações de escalonamento, sempre que necessário.

Níveis 2 e 3: Para incidentes de gravidade de impacto de negócios padrão e críticos, o serviço está disponível por solicitação do cliente durante o horário comercial para a entrega de serviços em conjunto e que também pode fornecer atualizações de escalonamento quando necessário.

Para incidentes críticos de gravidade de impacto de negócios, um processo de escalonamento aprimorado é executado automaticamente. Este processo é iniciado após quatro horas para o Nível 2 e imediatamente para o Nível 3 e se a função de negócio normal não for recuperada após ter-se atribuído ao problema um nível de severidade. Um Gerente de Situações Críticas será então atribuído ao problema e ficará responsável por garantir o progresso técnico continuado sobre o problema e por fornecer a você as atualizações de status e um plano de ação.

🔗 **Suporte Estendido a Hotfix:** O Suporte Estendido a Hotfix permite solicitar hotfixes não relacionadas à segurança para *softwares* da Microsoft selecionados que tenham ingressado na Fase de Suporte Estendido, conforme definido no <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:

- O Suporte Estendido a Hotfix está limitado para os produtos/famílias de produtos:
 - Aplicativos: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Servidor: BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center e Windows Server
 - Sistemas: Para cliente Windows e de sistemas operacionais embutidos Windows
- Embora nós envidemos esforços comercialmente razoáveis para responder às suas solicitações de hotfixes não relacionadas à segurança, você reconhece que pode haver casos nos quais um hotfix não poderá ser criado nem fornecido.
- Os hotfixes são planejados para solucionar seus problemas específicos e não são testados quanto à regressão.
- Os hotfixes não podem ser distribuídos a terceiros não afiliados sem a nossa autorização por escrito.
- O tempo de entrega dos hotfixes para versões do produto que não sejam em inglês pode variar e podem ser cobrados valores de localização.
- Nós não forneceremos recursos, funcionalidades, atualizações nem alterações de design adicionais. Nós só solucionaremos problemas para um produto selecionado registrado que façam com que ele pare de funcionar, que causem perda de dados ou que de outra forma façam com que ele se desvie substancialmente da funcionalidade documentada do produto.

⇨ **Suporte no Local:** Para os Níveis 2 e 3, o suporte reativo no local fornece assistência em sua localização. Este serviço está sujeito à disponibilidade de profissionais da Microsoft e exige um custo adicional por visita nas instalações.

5.2.3 Gerenciamento de prestação de serviços

O Serviço de Fornecimento de Serviços (SDM) está incluído com seus serviços de suporte, salvo indicação em contrário aqui ou em sua Ordem de Serviço, e tem como base o nível de serviço que você comprou. Serviços de gerenciamento de fornecimento adicionais serão adicionados na ocasião da compra de serviços adicionais ou de serviços e soluções aprimorados.

Nível 1: os serviços SDM são coordenados por profissionais de um grupo em conjunto de profissionais ou são fornecidos digitalmente.

Níveis 2 e 3: Os serviços SDM são coordenados e iniciados por um gerente de serviços designado, também conhecido como gerente de conta técnica (TAM). Esse profissional nomeado poderá trabalhar remotamente ou em seu local. Alguns serviços também poderão ser fornecidos digitalmente.

Nível 3: Quando os Serviços de Suporte de Consultor de Tecnologia estiverem inclusos como parte do Nível 3, você poderá escolher uma carga de trabalho na nuvem ou segura listada neste documento.

Detalhes do escopo do Gerenciamento de Prestação de Serviços

Os seguintes serviços SDM estão disponíveis a todos os clientes que compraram o suporte com base no Nível:

Tipos de serviços de Gerenciamento de Execução de Serviços	Nível de suporte		
	1	2	3
Início do Suporte	✓	✓	✓
Análise de Serviços Executivos		✓	✓
Planejamento da Conta de Serviços		✓	✓
Gerenciamento de Programa de Serviços	✓	✓	✓
Análise de Serviços na Nuvem		✓	✓
Orientação sobre Atualizações de Produtos, Serviços e de Segurança da Microsoft		✓	✓
Complemento de Gerenciamento de Execução de Serviço		+	+
Gerenciamento de Prestação de Serviços no Local:		+	+

✓ - Incluso como parte dos Serviços do Nível Básico.

+ - Um serviço adicional que pode ser comprado.

Início do Suporte:

Nível 1: Disponível mediante solicitação, o início do Suporte é uma visão geral introdutória dos serviços de suporte que estão incluídos no seu contrato de suporte Básico, de serviços adicionais que você comprou e daqueles que estão disponíveis para você para compras futuras.

Níveis 2 e 3: O início do Suporte é uma visão geral introdutória dos serviços de suporte que estão incluídos no seu contrato de suporte Básico, de serviços adicionais que você comprou e daqueles que estão disponíveis para você para compras futuras. Além disso, podemos discutir como a Microsoft vai se envolver com suas equipes e poderá realizar uma descoberta para identificar os patrocinadores executivos para o planejamento e as análises futuras.

Análise de Serviços Executivos: Para os níveis 2 e 3, estas análises e planejamentos estratégicos SDM consistem em conversas com patrocinadores executivos sobre as principais prioridades organizacionais baseadas em tecnologia.

Planejamento da Conta de Serviços: Para os níveis 2 e 3, trabalharemos com você para planejar o uso dos serviços incluídos em seu suporte Básico e identificar, planejar e facilitar a compra de serviços adicionais, conforme solicitado.

Gerenciamento de Programa de Serviços:

Nível 1: Disponível mediante solicitação, pode incluir uma análise dos serviços planejados e comprados, bem como suporte ao agendamento e fechamento de serviços concluídos.

Níveis 2 e 3: O gerenciamento de programas prevê a supervisão de seus serviços pelo seu gerente de fornecimento de serviços, incluindo a entrega e o andamento dos serviços proativos comprados, o planejamento e o agendamento de recursos técnicos da Microsoft, o monitoramento de entregas de serviço e o fechamento de serviços concluídos.

Análise de Serviços na Nuvem: Como cliente do Microsoft Cloud Services com suporte de Nível 2 ou 3, ajudaremos você a identificar oportunidades para usar recursos incluídos nos seus serviços para acelerar a implementação, a adoção e o valor percebido das tecnologias de nuvem da Microsoft.

Orientação sobre Atualizações de Produtos, Serviços e de Segurança da Microsoft: Como cliente do Microsoft Cloud Services com suporte de Nível 2 ou 3, ajudaremos você a receber informações importantes sobre novos produtos e recursos e alterações de serviços, bem como boletins de segurança para as tecnologias da Microsoft.

✦ **Complemento de Gerenciamento de Execução de Serviço:** Como cliente de suporte nível 2 ou 3, você pode optar por comprar recursos adicionais personalizados SDM para fornecer serviços de gerenciamento de fornecimento de serviços como parte de um escopo predeterminado de trabalho, que não são explicitamente detalhados neste documento. Esse recursos funcionarão remotamente ou em seu local. Este serviço também está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

✦ **Gerenciamento de Prestação de Serviços No Local:** Como cliente de suporte Nível 2 ou 3, você pode solicitar visitas no local a seu gerente de fornecimento de serviços que podem exigir um custo adicional por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

Detalhes do escopo do Suporte de Consultor de Tecnologia

O Consultor de Suporte de Tecnologia (STA) é o seu consultor técnico designado para fornecer suporte a adoção de nuvem e segurança ao ligar as necessidades e resultados de negócios aos recursos técnicos. O STA está disponível com serviços de suporte de Nível 3 e pode incluir:

Planejamento alinhado com negócios: O STA conduz conversas estratégicas ao mapear recursos tecnológicos para resultados e objetivos de negócios, lidera sessões de planejamento, realiza verificações para garantir o alinhamento dos serviços de nuvem às suas prioridades organizacionais.

Serviços de implementação: O STA trabalha com você para identificar sua carga de trabalho principal (nuvem ou segurança) e ajudá-lo a desenvolver um plano de sucesso para ajudá-lo a avançar com o conselho de planejamento e implementação de serviços para manter seu ambiente funcionando sem problemas.

Suporte personalizado: O STA fornecerá um plano de suporte personalizado para seus serviços que será sob medida para suas necessidades específicas de negócios. Ao compreender seus objetivos e seu ambiente, eles podem ajudar a impulsionar maior valor em seus investimentos de tecnologia e fornecer liderança de pensamento e recomendações para ajudá-lo a realizar seus objetivos de negócios na nuvem.

5.3 Serviços e soluções aprimoradas

Além dos serviços prestados como parte dos serviços básicos ou adicionais, os seguintes serviços de aprimoramento e soluções podem ser comprados. Serviços e soluções aprimorados adicionais podem estar disponíveis por um valor adicional e definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

Serviço	Nível de suporte		
	1	2	3
Engenharia de Suporte Designado		+ ¹	+
Suporte Personalizado		+	+
Resposta Rápida		+	+
Suporte para Desenvolvedores – Principal		+ ¹	+ ¹
Suporte para Desenvolvedores – Avançado			+
Suporte de Missão Crítica de Carga de Trabalho			+

+ - Um serviço adicional que pode ser comprado.

+¹ - Um serviço adicional que pode ser comprado até uma quantidade máxima limitada.

5.3.1 Engenharia de Suporte Designado

🔗 **Engenharia de Suporte Designado (DSE):** Dá suporte a produtos e tecnologias específicos da Microsoft selecionados por você e listados em sua Ordem de Serviço. O DSE está disponível durante o horário comercial (9h00 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana). Os serviços DSE são comprados antecipadamente como um bloco de horas, e a Microsoft deduz as horas da sua conta conforme elas são usadas. Os recursos DSE são alocados, priorizados e atribuídos com base no contrato firmado entre as partes durante a reunião inicial e documentados como parte do seu plano de prestação de serviços. Os serviços DSE são prestados para um único local de suporte no local de suporte designado identificado em sua Ordem de Serviço.

Para o suporte de Nível 2, o DSE é limitado a uma quantidade máxima da compra de 800 horas.

As áreas de foco para os serviços DSE servem para:

- Ajudar a manter conhecimento profundo dos seus requisitos comerciais atuais e futuros e da configuração do seu ambiente de tecnologia da informação para otimizar a performance.
- Documentar, de maneira proativa, recomendações de uso dos resultados finais relacionados aos serviços de suporte (por exemplo, revisões da capacidade de suporte, verificações de integridade, workshops e programas de avaliação de risco)
- Ajudar a tornar suas atividades de operação e implantação consistentes com suas implementações planejadas e atuais das tecnologias da Microsoft.
- Aprimorar as habilidades operacionais e técnicas da sua equipe de suporte de TI.
- Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a prevenir incidentes futuros e ajudar a aumentar a disponibilidade do sistema de suas tecnologias da Microsoft cobertas.
- Ajudar a determinar a causa principal de incidentes recorrentes e fornecer recomendações a fim de evitar interrupções posteriores nas tecnologias designadas da Microsoft.

5.3.2 Resposta Rápida

🔗 **Resposta Rápida:** A Resposta Rápida fornece suporte reativo acelerado para seus serviços de nuvem encaminhando incidentes de suporte a especialistas técnicos e fornecendo um caminho de escalonamento para equipes de operações de serviço de nuvem, conforme necessário.

Para receber serviços de Resposta Rápida para os componentes do Microsoft Azure especificados na sua Ordem de Serviço, você deverá enviar um incidente usando o portal de serviços de nuvem aplicável. Suas solicitações de Suporte à Resolução de Problemas serão diretamente encaminhadas para a fila de suporte de Resposta Rápida composta por uma equipe de engenheiros designada com experiência em serviços de nuvem.

Para os componentes do Azure especificados, os prazos de resposta do suporte à resolução de problemas estão listados na tabela abaixo e substituem quaisquer prazos de resposta esperados em nível de suporte básico.

Resposta Rápida	Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Impacto crítico nos negócios	<ul style="list-style-type: none"> • Perda de um processo comercial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável • Necessita de atenção em 15 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à 1ª chamada em 15 minutos ou menos • Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana² • Acesso a especialistas experientes da Microsoft • Escalonamento rápido na Microsoft para equipe de operações de 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação apropriada com seus executivos de nível sênior, conforme solicitada por nós • Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos em uma base 24x7² • Acesso e resposta rápidos

Resposta Rápida	Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
		serviço de nuvem ³ <ul style="list-style-type: none"> • Notificação aos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitada 	

¹ Horário comercial geralmente é definido como o período das 9h00 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial pode ser um pouco diferente em seu país.

² Poderá ser necessário reduzir o nível de severidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana se você não puder fornecer recursos ou respostas para sustentar os esforços contínuos de solução do problema.

³ Os serviços de Suporte à Resolução de Problemas de Resposta Rápida só estão disponíveis em inglês.

5.3.3 Serviços de Suporte personalizados

➤ **Suporte Personalizado:** O Suporte Personalizado fornece suporte limitado e contínuo para um número selecionado de produtos e service packs que atingiram o final do seu ciclo de vida útil, conforme definido pela Política de suporte empresarial da Microsoft em <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Os produtos, as versões ou os service packs para os quais você comprou o Suporte Personalizado estão disponíveis por um valor adicional e estão definidos em sua Ordem de Serviço.

Os valores do programa de Suporte Personalizado são calculados como se você tivesse feito o registro no primeiro dia em que o programa de Suporte Personalizado estava disponível (por exemplo, se o Suporte Personalizado para SQL Server 2005 SP4 ficou disponível em 13 de abril de 2016, mas você não se inscrever até 13 de outubro de 2016, o valor do seu programa será calculado retroativamente à data de início de 12 de abril de 2016). Os valores de registro do Suporte Personalizado não são reembolsáveis e não podem ser transferidos entre o Suporte Personalizado Padrão e o Suporte Essentials Personalizado.

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço

- Você deve ter um contrato de serviços de suporte empresarial da Microsoft para atender à solicitação de serviços de Suporte Personalizado ou uma solicitação de hotfix. Se o seu contrato de serviços de suporte empresarial da Microsoft terminar ou for rescindido, o serviço de Suporte Personalizado será rescindido na mesma data.
- Você deve instalar e executar o service pack mais atualizado dos produtos registrados listados em sua Ordem de Serviço antes de receber Suporte Personalizado.
- Para participar do Suporte Personalizado para os produtos registrados e acessar boletins de segurança e atualizações, você deve fornecer um plano de migração detalhado com o número de dispositivos e instâncias, eventos de implementação trimestrais e uma data de conclusão da migração. O não fornecimento desse plano de migração poderá resultar na incapacidade de acessar as entregas do Suporte Personalizado.
- Para as finalidades de Suporte Personalizado, um dispositivo é qualquer instância, física ou virtual, para a qual o cliente deseja implantar uma atualização de segurança para um produto específico. A contagem de dispositivos ou instâncias deve ser igual ao número de vezes que a atualização de segurança ou hotfix será implantada em vez da contagem de dispositivos físicos.

- O Suporte Personalizado está disponível a você nos locais de suporte estabelecidos em sua Ordem de Serviço se o local de suporte estiver incluído em sua contagem total de dispositivos e instâncias.
- O Suporte Personalizado só abrange a versão em inglês dos produtos registrados, a não ser que esteja estabelecido de outra forma por escrito. Se ambas as partes concordarem com suporte em outro idioma que não seja o inglês, as horas de suporte poderão ser ampliadas para permitir a tradução (à qual poderão ser aplicáveis valores de localização).
- As atualizações de segurança que são incluídas no valor do registro são determinadas pelo tipo de serviço de Suporte Personalizado comprado e pelo produto registrado, conforme a descrição abaixo:
 - **Padrão de Suporte Personalizado:** Fornece suporte para produtos com datas de desativação de suporte *antes* de 1º de janeiro de 2010 e inclui atualizações para as vulnerabilidades de segurança definidas como críticas ou importantes pelo Microsoft Security Response Center (MSRC).
 - **Padrão de Suporte Personalizado:** Fornece suporte para produtos com datas de desativação de suporte *após* 1º de janeiro de 2010 e inclui atualizações para as vulnerabilidades de segurança definidas como críticas pelo MSRC. Por um valor adicional, você pode comprar atualizações de segurança para vulnerabilidades classificadas como Importantes pelo MSRC.
 - **Suporte Essentials Personalizado:** Fornece a capacidade de comprar atualizações de segurança classificadas pelo MSRC como críticas por um valor adicional, por atualização e por dispositivo. Atualizações de segurança classificadas como importantes não estão disponíveis.
- O Suporte Personalizado é adquirido anualmente, com datas fixas do programa, alinhadas ao ciclo de vida de Suporte Personalizado do produto. A menos que seja indicado de outra forma, um trimestre é o prazo mínimo para Suporte Personalizado. Os clientes podem recusar o Suporte Personalizado trimestralmente, enviando uma notificação com no mínimo 14 dias de antecedência antes da próxima data de cobrança.
- Os hotfixes não relacionados à segurança (por exemplo, para problemas de fuso horário ou Horário de Verão) também podem estar disponíveis por um valor adicional.
- Os hotfixes e as Atualizações de Segurança emitidos pela Microsoft a você são destinados apenas para uso interno, o que inclui o uso em ambientes hospedados para seu benefício direto, e não podem ser distribuídos a terceiros.
- Você pode solicitar acesso a atualizações de segurança e a hotfixes não de segurança (se disponível) para contatos indicados designados por você. Você concorda em nos notificar de quaisquer alterações nesses contatos indicados. As atualizações de segurança e os hotfixes não podem ser distribuídos a terceiros não afiliados sem a nossa autorização por escrito.
- O Suporte Personalizado não inclui a opção de solicitar recursos, funcionalidade ou alterações de design adicionais nem suporte de garantia.
- Embora nós envidemos esforços comercialmente razoáveis para atender às suas solicitações de hotfixes, você reconhece que pode haver casos nos quais uma atualização de segurança ou um hotfix não de segurança, incluindo atualizações de segurança críticas e importantes, não poderá ser criado nem fornecido.

- Se você estiver comprando Suporte Personalizado diretamente da Microsoft, poderá aplicar os hotfixes não de segurança e as atualizações de segurança aos produtos registrados aplicáveis, incluindo os produtos registrados adquiridos por meio do Licenciamento por Volume da Microsoft ou por meio do Contrato de Licença para Provedores de Serviços da Microsoft.
- Todas as solicitações de Suporte para Solução de Problemas devem ser enviadas por telefone por seus contatos designados.
- O acesso aos recursos da Microsoft para substituição de Atualizações de Segurança ou Hotfixes não relacionados à segurança está disponível somente durante o prazo deste Contrato de Suporte Personalizado. O novo registro seria exibido para recuperar o acesso a quaisquer recursos da Microsoft, incluindo a substituição de Atualizações de Segurança ou Hotfixes não relacionados à segurança que possam ter sido baixados enquanto estavam registrados no Suporte Personalizado, mas que foram posteriormente perdidos, danificados ou inutilizados depois da expiração do prazo do registro.

5.3.4 Suporte para Desenvolvedores

O Suporte para Desenvolvedores fornece suporte técnico em longo prazo com base em profundo conhecimento técnico e de nuvem durante todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicativos para desenvolvedores que estão criando, implementando e oferecendo suporte a aplicativos na plataforma da Microsoft.

O Gerente de Desenvolvimento de Aplicativos (ADM) age como contato principal e concentra-se em fornecer consultoria estratégica sobre o desenvolvimento e teste de metodologias e sobre problemas de desenvolvimento encontrados durante o uso de produtos da Microsoft. O ADM interage com vários recursos dentro da Microsoft com relação às exigências do cliente.

Como parte do seu contrato de suporte, as seguintes soluções para desenvolvedores poderão ser adquiridas:

🔗 **Suporte para Desenvolvedores – Principal**

Disponível para os Níveis de Suporte 2 e 3, o suporte Principal fornece soluções direcionadas para necessidades específicas de desenvolvimento de aplicativos, incluindo a modernização de aplicativos, avaliações de Internet das Coisas (IoT), soluções, treinamento e teste de ALM/DevOps. É o nível recomendado de assistência para clientes que necessitam do suporte especializado de desenvolvimento em uma variedade de áreas ou tópicos no ciclo de vida de desenvolvimento.

O projeto mínimo é composto por 320 horas de ADM (Gerente de Desenvolvimento de Aplicativos). Projetos menores e personalizados podem fazer parte do escopo mediante solicitação especial. O Suporte Principal para Desenvolvedores tem, no mínimo, 800 horas de ADM.

🔗 **Suporte para Desenvolvedores – Avançado**

Disponível para o Suporte Nível 3, o suporte Avançado oferece suporte abrangente durante todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicativos, fornecendo aos clientes arquitetura em nuvem, avaliações de vulnerabilidades, soluções de ALM/DevOps, ciclo de vida de desenvolvimento de segurança, revisões, desempenho e monitoramento de códigos, modernização de aplicativos, gerenciamento, treinamento, teste e implementação de Internet das Coisas (IoT). É o nível recomendado de assistência para clientes que necessitam do suporte completo de desenvolvimento para negócios críticos, bem como ambientes complexos de desenvolvimento.

O projeto mínimo é composto por 800 horas de ADM. Projetos menores e personalizados podem fazer parte do escopo mediante solicitação especial.

5.3.5 Suporte de Carga de Trabalho de Missão Crítica

🔗 **Suporte de Missão Crítica de Carga de Trabalho:** Fornece um nível mais alto de suporte para um conjunto definido de produtos Microsoft que integram uma parte da sua solução de carga de trabalho de missão crítica, conforme especificado na sua Ordem de Serviço. O Suporte de Carga de Trabalho de Missão Crítica fornece um programa personalizado de serviços de suporte, está disponível por um valor adicional e é definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

5.4 Termos e condições adicionais

Os serviços de suporte empresarial da Microsoft são entregues com base nos seguintes pré-requisitos e suposições. Seu direito de receber serviços, conforme descrito neste anexo, está sujeito à sua conformidade com os termos e as condições especificados na Ordem de Serviço e deste anexo. No início da fase de Implantação deste anexo, familiarize-se com as descrições dos serviços que você compra, incluindo quaisquer pré-requisitos, isenções de responsabilidade, limitações e suas responsabilidades. Os serviços que você adquirir serão listados na sua ESWO que faz referência e incorpora este documento.

Termos e condições dos Níveis 1, 2 e 3:

- Todos os serviços são fornecidos remotamente nas suas instalações no país listado em sua Ordem de Serviço, salvo indicação contrária por escrito. A Ordem de Serviço descreve os serviços a serem prestados no país de suporte designado.
- Todos os serviços são fornecidos no idioma falado no local em que os serviços são prestados pela Microsoft ou em inglês, salvo se for acordado ao contrário por escrito.
- Nós fornecemos suporte para todas as versões de produtos Microsoft comercializados e geralmente disponíveis, identificados nos Termos do Produto, publicados pela Microsoft periodicamente em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou em um site sucessor que a Microsoft identificar) a menos que seja definido de outra forma na Ordem de Serviço, em um Anexo a esta Descrição de Serviços de Suporte e Consultoria ou excluído especificamente no seu portal de suporte online em <http://serviceshub.microsoft.com>.
- O suporte para produtos beta e de pré-lançamento não será fornecido, exceto se determinado de outra forma em um anexo vinculado.
- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais comprados durante a Vigência de uma Ordem de Serviço, serão perdidos se não forem usados durante a Vigência da Ordem de Serviço aplicável.
- O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos, e workshops podem estar sujeitos a cancelamento se não forem atendidos os níveis mínimos de registro.
- Poderemos acessar seu sistema por conexão remota para analisar problemas de acordo com sua solicitação. Nossa equipe acessará somente os sistemas autorizados por você. Para usar a assistência de conexão remota, você deverá fornecer para nós o acesso apropriado e o equipamento necessário.
- Alguns serviços podem exigir que nós façamos o armazenamento, processamento e acesso a dados de seu cliente. Quando nós fazemos isso, usamos tecnologias aprovadas da Microsoft

que cumprem nossas políticas de proteção de dados e processos. Se você solicitar que nós usemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, entendemos e concordamos que você será o único responsável pela integridade de segurança dos dados do seu cliente e que a Microsoft não assume nenhuma responsabilidade relacionada ao uso de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.

- Se você solicitar o cancelamento de um serviço programado previamente, a Microsoft poderá optar por deduzir uma tarifa de cancelamento de até 100% do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento tiver sido feito com menos de 14 dias de antecedência do primeiro dia do fornecimento.
- Ao adquirir serviços adicionais, nós poderemos requerer a inclusão de um nível de gerenciamento de prestação de serviços correspondente para facilitar o fornecimento.
- Se você solicitou um tipo de serviço e quiser trocá-lo por outro, poderá aplicar o valor equivalente ao serviço alternativo disponibilizado em seu nível de suporte, se disponível, e desde que acordado com o profissional de prestação de serviços.
- O valor equivalente dos incidentes de Benefício de Software Assurance pode ser convertido e usado para reduzir os valores do pacote Básico no Nível de suporte escolhido, conforme listado na sua Ordem de Serviço aplicável. Você também pode converter os incidentes de Benefícios de Software Assurance em serviços de Engenharia de Suporte Designados. Depois de 30 dias, nós nos reservamos o direito de faturá-lo pelo valor equivalente de qualquer déficit dos incidentes de Benefício de Software Assurance que você confirma para conversão em serviços de suporte empresarial da Microsoft, conforme designado em sua Ordem de Serviço.
- Nem todos os serviços adicionais podem estar disponíveis em seu país. Entre em contato com o profissional de prestação de serviços para obter detalhes.
- Os serviços de suporte estão limitados à consultoria e orientação relacionadas ao código que pertence a você ou à Microsoft.
- Você concorda que somente permitirá o acesso à Microsoft para o código que não pertence à Microsoft ao qual você possui.
- O suporte não fornece código de qualquer natureza que não seja o código de amostra.
- Pode haver requisitos mínimos da plataforma para os serviços comprados.
- Os serviços podem não ser fornecidos aos seus clientes.

Termos e condições dos serviços Níveis 2 e 3:

- Quando as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, você será cobrado pelas despesas razoáveis de viagem e hospedagem.

Os pré-requisitos e as suposições adicionais podem ser definidos nos Anexos relevantes.

5.5 Suas responsabilidades

A otimização dos benefícios dos serviços de suporte empresarial da Microsoft depende do cumprimento das seguintes responsabilidades, além daquelas definidas nos anexos aplicáveis. O não cumprimento das seguintes responsabilidades pode resultar em atrasos do serviço:

Suas responsabilidades nos Níveis 1, 2 e 3:

- Você designará um administrador de serviços nomeado, que será responsável pela coordenação da sua equipe e por gerenciar todas as atividades de suporte, bem como processos internos de envio de solicitações de incidentes de suporte para nós.
- Com base no Nível adquirido e indicado abaixo, você poderá designar contatos nomeados que podem criar solicitações de suporte pelo site de suporte da Microsoft ou por telefone. Os administradores de nuvem dos seus serviços com base em nuvem também podem enviar solicitações de suporte de nuvem por meio dos portais de suporte aplicáveis.
 - Nível 1 – Até 5 (cinco) contatos nomeados
 - Nível 2 – Até 20 (vinte) contatos nomeados
 - Nível 3 – Até 30 (trinta) contatos nomeados
- Além do administrador de serviços de conta, os contatos nomeados designados e os administradores de nuvem autorizados, você poderá adquirir contatos nomeados adicionais até o número máximo listado abaixo para o número de contatos nomeados adicionais que serão autorizados a criar solicitações de problemas de suporte. Contatos adicionais podem ser adquiridos respeitando os limites do seu Nível:
 - Nível 1 – Até 5 (cinco) contatos nomeados adicionais
 - Nível 2 – Até 20 (vinte) contatos nomeados adicionais
 - Nível 3 – Até 30 (trinta) contatos nomeados adicionais
- Você concorda em nos ajudar a planejar o uso dos serviços com base nos serviços adquiridos.
- Você concorda em nos notificar de quaisquer alterações nos contatos designados nomeados na Ordem de Serviço.
- Mediante nossa solicitação, será necessário que você execute atividades de determinação e solução do problema. Essas atividades podem incluir a execução de rastreamentos na rede, captura de mensagens de erro, coleta de informações de configuração, alteração de configurações de produtos, instalação de novas versões de software ou novos componentes ou modificação de processos.
- Você é responsável por fazer o backup de seus dados e por reconstruir arquivos perdidos ou alterados por conta de falhas catastróficas. Você também é responsável pela implementação dos procedimentos necessários para proteger a integridade e a segurança do seu software e dos dados.
- Você concorda, onde possível, em responder a pesquisas de satisfação do cliente que nós podemos realizar periodicamente em relação aos serviços.
- Você será responsável por quaisquer despesas de viagem incorridas pelos seus funcionários ou prestadores de serviço.
- Você poderá ser solicitado pelo profissional de prestação de serviços a cumprir outras responsabilidades específicas para o serviço adquirido.
- Ao usar serviços de nuvem como parte deste suporte, você deverá adquirir ou ter uma assinatura ou plano de dados existente para o serviço online aplicável.

Suas responsabilidades nos Níveis 2 e 3:

- Você concorda em enviar solicitações de serviços Proativos, junto com quaisquer dados necessários ou aplicáveis, não mais do que 60 dias antes da data do término da Ordem de Serviço aplicável.
- Você concorda em fornecer linha telefônica e acesso à Internet de banda larga, bem como acesso aos seus sistemas internos e ferramentas de diagnóstico para nossa equipe de prestação de serviços (que foi solicitada para realizar o trabalho presencialmente).

© 2017 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. É estritamente proibido qualquer uso ou distribuição desse material sem autorização expressa da Microsoft Corp.

Microsoft e Windows são marcas comerciais registradas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Os nomes de empresas ou produtos reais mencionados neste documento podem ser marcas de seus respectivos proprietários.