

Servicios de Microsoft Enterprise

Descripción de los Servicios de
Soporte Técnico y Consultoría

Julio de 2017

Tabla de contenido

1	Acerca de este documento	2
2	Servicios Profesionales de Microsoft	3
2.1	Servicios de planificación	3
2.2	Servicios de implementación	3
2.3	Servicios de mantenimiento	3
2.4	Servicios de optimización.....	3
2.5	Servicios de educación	3
3	Servicios en toda la empresa.....	4
3.1	Cómo adquirirlos	4
3.2	Servicios de planificación	4
3.3	Servicios de Optimización.....	4
4	Servicios de consultoría.....	6
4.1	Cómo adquirirlos	6
4.2	Servicios de consultoría personalizados	6
4.3	Paquetes de servicios de consultoría.....	7
4.4	Descripción de los Servicios.....	7
4.4.1	Servicios de planificación	7
4.4.2	Servicios de implementación	9
4.5	Exclusiones y limitaciones	9
4.6	Sus responsabilidades.....	9
5	Servicios de soporte técnico.....	11
5.1	Cómo adquirir soporte técnico	11
5.2	Descripción de los servicios.....	12
5.2.1	Servicios proactivos.....	12
5.2.2	Servicios reactivos	17
5.2.3	Administración de entrega de servicios.....	22
5.3	Servicios y soluciones mejoradas.....	24
5.3.1	Ingeniería de Soporte Designado	25
5.3.2	Rapid Response	25
5.3.3	Servicios de Soporte Técnico Personalizado	26
5.3.4	Soporte Técnico para Desarrolladores	28
5.3.5	Soporte Técnico para la Carga de Trabajo Crítica	29
5.4	Términos y condiciones adicionales	29
5.5	Sus responsabilidades.....	31

1 Acerca de este documento

La Descripción de los Servicios de Soporte Técnico y Consultoría de los Servicios Enterprise de Microsoft le proporciona información sobre los servicios profesionales disponibles que puede adquirir en Microsoft.

Por favor familiarícese con las descripciones de los servicios que adquiere, incluidos los requisitos previos, exclusiones, limitaciones y sus responsabilidades. Los servicios que usted adquiera estarán enumerados en la Orden de Trabajo de Servicios Empresariales (Orden de Trabajo) o en otra Declaración de Servicios aplicable que haga referencia a este documento y lo incorpore.

No todos los servicios indicados en este documento se encuentran disponibles a nivel mundial. Para obtener detalles sobre los servicios disponibles para su adquisición en su ubicación, póngase en contacto con su representante de Servicios Microsoft. Los servicios disponibles están sujetos a cambio.

2 Servicios Profesionales de Microsoft

Los Servicios Profesionales de Microsoft le ayudan a impulsar el valor de su empresa desde las inversiones en tecnología. Estos servicios están disponibles durante las etapas de planificación, implementación, mantenimiento y optimización del ciclo de vida de su tecnología y proporcionar soluciones de datos, movilidad, productividad y soluciones informáticas para su infraestructura de TI local, en la nube e híbrida. Microsoft proporciona servicios proactivos en las siguientes categorías:

2.1 Servicios de planificación

Servicios de planificación proporciona evaluaciones y reseñas de su entorno de infraestructura, datos, aplicación y seguridad actual para ayudarle a planificar la implementación de mejoras, actualizaciones, migraciones, implementaciones o soluciones basadas en los resultados deseados.

2.2 Servicios de implementación

Los servicios de implementación proporcionan experiencia técnica y de administración de proyectos para acelerar el diseño, la implementación, la mitigación y la actualización de las soluciones de tecnología de Microsoft.

2.3 Servicios de mantenimiento

Los servicios de mantenimiento ayudan a evitar problemas en su entorno de Microsoft y normalmente se programan con anticipación a la entrega del servicio, con el fin de ayudar a asegurar la disponibilidad del recurso.

2.4 Servicios de optimización

Los servicios de optimización se enfocan en los objetivos de uso óptimo de la inversión de la tecnología del cliente. Estos servicios pueden incluir la administración remota de los servicios en la nube, la optimización de la adopción de las capacidades de un producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y la garantía de una postura de identidad.

2.5 Servicios de educación

Los servicios de educación proporcionan capacitación que ayuda a mejorar las habilidades técnicas y operacionales del personal durante su instrucción presencial, en línea o a petición.

3 Servicios en toda la empresa

Servicios Enterprise disponibles para los servicios de planificación y optimización de servicios en toda la empresa que se pueden vender y entregar a través de su interacción de Consultoría o como parte de su paquete de Soporte Técnico.

3.1 Cómo adquirirlos

En la siguiente sección encontrará una lista con los servicios para toda la empresa que se pueden adquirir en virtud de la Orden de Trabajo de Servicios Enterprise.

Tipo de Servicio Adquirido	Modelo de Compra
Servicios de Consultoría	Se pueden adquirir mediante la Orden de Trabajo de Servicios Empresariales y, en algunos casos, mediante una Declaración de Trabajo (SOW)
Servicios de Soporte Técnico	Se pueden adquirir como parte de un nuevo contrato de Soporte Técnico o por un precio adicional en virtud de un contrato de Soporte Técnico existente mediante la Orden de Trabajo de Servicios Empresariales. En algunos casos, puede que los servicios se definan con más detalle en un Anexo al que se hace referencia en la Orden de Trabajo. Los servicios de soporte técnico se encuentran disponibles dependiendo del nivel de soporte técnico adquirido y se detallan en la sección Servicios de soporte técnico de este documento.

Clave: ➦ indica los elementos que puede ver enumerados en la Orden de Trabajo.

3.2 Servicios de planificación

➦ **Servicios de arquitectura:** una evaluación de los objetivos de adopción de sus servicios en línea que ofrece guía, planificación y corrección. Esta evaluación ayuda a alinear de mejor manera sus equipos y su entorno para las prácticas recomendadas de arquitectura de los servicios en línea.

➦ **Prueba de concepto:** una interacción para proporcionar evidencia que permite al cliente evaluar la viabilidad de una solución técnica propuesta. La evidencia puede encontrarse en forma de prototipos, documentos y diseños de trabajo, pero normalmente no puede estar en entregables listos para la producción.

3.3 Servicios de Optimización

➦ **Servicios de Adopción:** los servicios de adopción de soporte técnico proporcionan un conjunto de servicios que le ayudan a evaluar la posibilidad de modificar, supervisar y optimizar cambios en su organización, vinculados con la compra de tecnología de Microsoft. Los servicios de adopción pueden contener uno o más de los siguientes:

Taller de Escenario de Adopción: un taller de dos días que se realiza in situ o en forma remota y muestra las prácticas recomendadas para aumentar la adopción de una carga de trabajo de servicios en línea específica. Los talleres están disponibles dependiendo del número de asistentes o como un taller exclusivo para su organización, según se especifique en la Orden de Trabajo. Los talleres no pueden grabarse sin el permiso expreso por escrito de Microsoft.

Diagnóstico de Adopción: una evaluación de preparación organizacional que proporciona una calificación de madurez de la capacidad de administración de cambios existente. Esta evaluación de preparación organizacional remota de tres días tiene como resultado un Informe de Madurez de capacidades, así como recomendaciones para mejorar.

Monitoreo de Uso Mejorado: proporciona un marco, enfoque e indicadores clave para identificar el estado de uso actual, buscar áreas de mejoramiento para impulsar y monitorear la adopción y dirigir la obtención de más valor de los servicios en la nube de Microsoft.

Planificación del Valor de Adopción, Cuadro de Resultados Empresariales y Monitoreo de Uso Mejorado: asistencia para identificar los beneficios empresariales en la adopción de los servicios en línea Microsoft y para medir los beneficios empresariales mediante el uso de un cuadro de monitoreo de resultados trimestral junto con un conjunto de tableros de uso para las revisiones mensuales.

Preparación Continua: una revisión mensual de los próximos cambios en los servicios en línea y el mapa de ruta para alinear y optimizar la adopción de los cambios y la preparación para estos.

➤ **Administración de Servicios de TI:** un conjunto de servicios diseñado para ayudarle a evolucionar su entorno de TI heredado utilizando modernos enfoques de administración de servicios que permiten innovación, flexibilidad, calidad y mejoras de los costos operativos. Los servicios de administración de servicios de TI se pueden entregar mediante sesiones de asesoría remotas o in situ, o talleres que le ayudarán a asegurarse de que se optimicen sus procesos de supervisión, administración de incidentes o procesos de escritorio de servicios para administrar la dinámica de los servicios basados en la nube al mover una aplicación o servicio a la nube.

➤ **Servicios de Seguridad:** la cartera de soluciones de seguridad de Microsoft incluye cuatro áreas de enfoque: seguridad e identidad en la nube, movilidad, protección mejorada de la información e infraestructura segura. Los servicios de seguridad ayudan a los clientes a entender cómo proteger e innovar en su infraestructura, aplicaciones y datos de TI contra amenazas internas y externas.

4 Servicios de consultoría

Los servicios de Consultoría de los Servicios Enterprise (servicios de consultoría) son interacciones basadas en proyectos para proporcionar servicios relacionados con la planificación, implementación y adopción de soluciones que aceleran el valor que los clientes derivan de sus inversiones de TI. Estas interacciones abarcan servicios basados en productos y tecnologías de Microsoft, en soluciones de estrategia digital, arquitectura, planificación, actualizaciones, migración, implementación, desarrollo de aplicaciones e información de datos.

4.1 Cómo adquirirlos

Los servicios de consultoría están disponibles como servicios basados en proyectos, interacción de ámbito personalizado o paquetes de servicios de ámbito previo, según se describe a continuación:

Servicio	Definición
Servicios de consultoría personalizados	Una interacción personalizada con el ámbito de servicios, escalas de tiempo y/o hitos específicos de un cliente para soluciones únicas.
Paquete de servicios de consultoría	Una interacción con entregables predefinidos que abordan muchos escenarios empresariales comunes.

Clave:  indica los elementos que puede ver enumerados en la Orden de Trabajo.

4.2 Servicios de consultoría personalizados

A continuación se encuentran las soluciones de servicios personalizables. La Orden de Trabajo de Servicios Empresariales (ESWO) o una Declaración del Trabajo (SOW) detalla el ámbito de los servicios de consultoría personalizados.

Infraestructura de Centro de Datos y de la Nube: los Servicios de Infraestructura de Centro de Datos y de la Nube son una cartera de servicios y soluciones que integra tecnología, personas y procesos que ayudan a TI a transformar sus centros de datos en activos comerciales estratégicos, personalizados para satisfacer las necesidades comerciales específicas.

Aplicaciones Modernas: estas ofertas aceleran el valor del tiempo, con un riesgo reducido al modernizar e integrar aplicaciones y aprovechar la nube para interactuar con los clientes a través de varios canales y en cualquier dispositivo.

Visión de la Empresa: visualice, implemente y brinde soporte técnico a las soluciones para empresas y organizaciones de TI que desbloquean información sobre cualquier dato que utilizan los productos que incluyen Power BI, Office y SQL.

Soluciones de Productividad en la Nube: los Servicios de Microsoft para la Productividad en la Nube ayudan a las organizaciones a planificar, implementar y crear experiencias que mejoran la comunicación y colaboración, y que profundizan las relaciones con el cliente para generar información de la empresa, permitiendo a las organizaciones observar el valor completo de su inversión en Office 365.

Dynamics CRM: las ofertas de Dynamics CRM ayudan a los clientes a convertirse en organizaciones enfocadas en el cliente al utilizar Microsoft Dynamics en ventas, servicios y marketing mientras observan el valor de los servicios de consultoría al impulsar el cambio organizacional.

Dynamics ERP: Dynamics ERP ofrece diversos activos que brindan un mejor soporte técnico a los clientes y posibles afiliaciones. Aunque Dynamics ERP es nuestro Enterprise ERP, aprovecha toda la Pila de Microsoft.

Soluciones de Dispositivos y Movilidad: las ofertas de Dispositivos y Movilidad permiten a las empresas y los líderes de TI desarrollar e implementar estrategias de administración de movilidad y dispositivos en toda la empresa que facilitan las conexiones más profundas y ricas con los empleados y los clientes.

Soluciones de Seguridad e Identidad: los servicios de Seguridad e Identidad proporcionan estrategias y soluciones que ayudan a los clientes a entender cómo proteger su infraestructura, aplicaciones y datos de TI contra amenazas internas y externas.

4.3 Paquetes de servicios de consultoría

Microsoft ofrece servicios de consultoría para muchos escenarios empresariales comunes basados en la experiencia en la planificación e implementación de productos, tecnología y procesos de Microsoft. Los siguientes servicios se ofrecen en un ámbito de trabajo predefinido con una duración fija y un precio asociado.

4.4 Descripción de los Servicios

4.4.1 Servicios de planificación

Programa de Servicios de Asesoramiento Digital: los Servicios de Asesoramiento Digital combinan Asesores Digitales con experiencia en la industria y la empresa, junto con las estrategias de experiencia e innovación de Microsoft para empoderar a las organizaciones para que logren sus aspiraciones digitales. Al asociarse con los clientes, los Asesores Digitales impulsan un programa de cambios para desarrollar la empresa digital.

Los servicios de Asesoramiento Digital se pueden adquirir en paquetes de 200, 400, 800 y 1600 horas de interacción. El equipo de entrega de servicios de Microsoft, que incluye los recursos de los Centros de Servicios de Excelencia de Microsoft, complementa la entrega con la ayuda de expertos en la materia o proporcionar consejos sobre prácticas recomendadas y una orientación específica acerca de las tecnologías de Microsoft.

Además, también se encuentran disponibles los siguientes paquetes de interacción de los Servicios de Asesoramiento Digital:

➤ **Paquetes de Asesoramiento Digital Preparados para los Negocios:** una interacción dirigida por un asesor digital y respaldada por el equipo de entrega de Servicios de Microsoft que proporciona resultados empresariales predeterminados para un cliente que requiere una solución, enfocándose en la tecnología y plataforma de la Nube, Movilidad y Productividad.

➤ **Paquetes de Asesoramiento Digital Preparados:** una interacción dirigida por un asesor digital que se enfoca en el diseño empresarial y el proceso de cambio e impulsa la transformación como parte de los modelos de negocio en evolución del cliente.

✦ **Planificación de Soluciones:** interacciones estructuradas para ayudarlo y guiarlo a través de la planificación de implementaciones de la tecnología de Microsoft en entornos locales, en la nube e híbridos. Estos servicios también pueden incluir una evaluación del diseño, la seguridad, las operaciones de TI o la administración de cambios de sus tecnologías de Microsoft para ayudarlo en la implementación de su solución técnica para cumplir con los resultados deseados. Al finalizar el servicio, puede recibir un informe que contenga la evaluación técnica y un plan de implementación de soluciones.

✦ **Servicios para la Planificación de Implementaciones de Herramientas de Desarrollo (DTDPS):** diseñados para ayudar a las organizaciones a planificar implementaciones eficaces de Visual Studio. Estas interacciones se pueden utilizar para desarrollar un plan y estrategias de implementación para adoptar Visual Studio.

✦ **Servicios para la Planificación de Implementaciones de Azure para la Nube Pública (AZDPS):** interacciones de varios días que implican la planificación de capacitación, demostraciones e implementación. Se pueden enfocar en la activación de las soluciones de almacenamiento de Azure, la migración de aplicaciones a los Servicios de Infraestructura de Microsoft Azure, la implementación de movilidad empresarial, la implementación de Microsoft Operations Management Suite o el desarrollo de la implementación y los escenarios de prueba en las máquinas virtuales de Microsoft Azure.

✦ **Servicios para la Planificación de Implementaciones de Escritorio (DDPS):** servicios para la planificación de implementaciones que ofrecen una amplia variedad de herramientas de planificación y actividades de interacción predefinidas enfocadas en cómo implementar Office 365, Office o Windows.

✦ **Servicios para la Planificación de Implementaciones de Dynamics (DYDPS):** servicios para la planificación de implementaciones o actualizaciones de Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online, o la implementación de una solución de ERP (Enterprise Resource Planning) con Microsoft Dynamics AX.

✦ **Servicios para la Planificación de Implementaciones de Skype Empresarial y Exchange (S&EDPS):** diseñados para ayudar a las organizaciones a planificar implementaciones de Skype Empresarial o Exchange, estos servicios proporcionan planificación para la implementación de aspectos arquitectónicos y operacionales de Microsoft Skype Empresarial o Microsoft Exchange.

✦ **Servicios para la Planificación de Implementaciones de Administración de la Nube Privada y Virtualización (PVDPS):** diseñados para planificar las implementaciones eficaces de Systems Center, Windows Server e Hyper-V. Estas interacciones ofrecen una gran variedad de servicios para la planificación de implementaciones de actualizaciones, migraciones, aceleración de la administración y virtualización, así como para la implementación de la administración unificada de dispositivos.

✦ **Servicios para la Planificación de Implementaciones de SQL Server (SSDPS):** los servicios están disponibles en interacciones de varios días que se enfocan en actividades como la actualización a SQL Server, la implementación de SQL Server Business Intelligence y la migración a SQL Server.

✦ **Servicios para la Planificación de Implementaciones de SharePoint (SDPS):** enfocados en la entrega de interacciones de planificación de implementaciones de SharePoint y SharePoint Online, estos servicios pueden incluir la planificación de Office

365 FastTrack, planificación de la solución Administración de Proyectos y Carteras (PPM) y planificación de implementaciones de SharePoint.

✦ **Experiencia del Usuario:** servicios que entregan una experiencia del usuario para sus aplicaciones de línea de negocio, aportando experiencia en Guiones Gráficos, Gráficos en Movimiento, Investigación Etnográfica, Análisis Personal y de Escenarios, Estrategia y Diseño de UX, Diseño Visual, Desarrollo de UI, pruebas de Uso y consideraciones de Accesibilidad.

4.4.2 Servicios de implementación

✦ **Control del Proyecto:** un servicio para administrar y supervisar su proyecto, programa o interacción para asegurar una entrega correcta.

✦ **Arquitectura de Solución:** un servicio que proporciona arquitectura y diseño para su solución, basado en arquitecturas de referencia para tecnologías de Microsoft.

✦ **Entrega de Soluciones:** un servicio que proporciona implementación técnica, incluyendo desarrollo, configuración, migración, actualización e implementación de la solución basada en tecnologías de Microsoft y su integración en los entornos del cliente.

4.5 Exclusiones y limitaciones

Nuestra entrega de servicios se basa en las siguientes exclusiones y limitaciones:

- Los Servicios de Asesoramiento Digital se componen únicamente de asesoría y guía relacionada con la implementación y el uso de las tecnologías de Microsoft.
- Las licencias de productos no se incluyen en los servicios de consultoría y deben adquirirse por separado.
- Los servicios de consultoría no incluyen la implementación de productos, resolución de problemas, soporte break-fix, revisión de código fuente que no sea de Microsoft ni las consultas técnicas o de arquitectura fuera de los servicios descritos anteriormente.
- En el caso de cualquier código fuente que no es de Microsoft, nuestros servicios se limitan al análisis de datos binarios, tales como un volcado de proceso o rastreo de monitor de la red.
- Cuando las visitas in situ de los Arquitectos de Microsoft o de los recursos del equipo de entrega de servicios se acuerdan mutuamente y no son prepagadas, se le facturarán los gastos razonables de viaje y estadía.

4.6 Sus responsabilidades

El éxito de la interacción de consultoría y de la realización de nuestras obligaciones depende de su participación durante todo el periodo de vigencia. Esta incluye, entre otros:

- La disponibilidad de sus representantes, del personal de TI y de los recursos, incluidos, entre otros, hardware, software, conectividad a Internet y espacio de oficinas.
- La presentación oportuna de información completa y precisa, según se lo solicite el equipo de entrega de servicios.
- Acceso a la información sobre su organización.
- El cumplimiento oportuno y efectivo de sus responsabilidades asignadas.
- Decisiones y aprobaciones oportunas por parte de su administración.

- El pago por concepto de viaje y estadía en que incurran sus empleados o contratistas.

5 Servicios de soporte técnico

Los Servicios de Soporte Técnico de los Servicios Enterprise de Microsoft (servicios de soporte técnico) es un completo conjunto de servicios de soporte técnico empresarial que ayuda a reducir costos, mejorar la productividad y utilizar tecnología para observar nuevas oportunidades de negocio en cualquier etapa del ciclo de vida de TI. Los servicios de soporte técnico incluyen:

- Servicios de protección que ayudan a mantener y mejorar el estado de su infraestructura y sus operaciones de TI.
- Administración de Entrega de Servicios para facilitar la planificación e implementación.
- Servicios de resolución de problemas priorizados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para proporcionar una respuesta rápida y minimizar el tiempo de inactividad.

5.1 Cómo adquirir soporte técnico

Los servicios de soporte técnico están disponibles como un paquete Básico (en niveles 1, 2 o 3) o como servicios adicionales en virtud de un contrato de Soporte Técnico existente mediante la Orden de Trabajo de Servicios Enterprise, como se describe a continuación.

Elemento	Descripción
Paquete Básico (Niveles 1, 2 o 3)	Una combinación de servicios proactivos, reactivos y de administración de entregas que ofrece soporte técnico para todos los productos comerciales de Microsoft y/o Servicios en Línea en uso dentro de su organización. Disponible como paquete, en Niveles 1, 2 o 3. Los servicios incluidos en el paquete Básico estarán representados en esta sección con el símbolo "✓". Según el nivel de soporte técnico, puede que también sea elegible para recibir Servicios Proactivos específicos, los que se indicarán en su Orden de Trabajo. Trabajaremos con usted para identificar estos servicios antes de contratarlos o como parte de su planificación de entrega de servicios.
Servicios adicionales	Se cuenta con servicios de soporte técnico adicionales para agregar a su paquete de soporte técnico Básico durante el periodo de vigencia de la Orden de Trabajo, los que estarán representados en esta sección con el símbolo "+".
Servicios y soluciones mejoradas	Los servicios de soporte técnico, que abarcan un producto de Microsoft o sistema de TI del cliente específico, están disponibles para que los agregue a su paquete de soporte técnico Básico durante el periodo de vigencia de la Orden de Trabajo y estarán representados en esta sección con el símbolo "+".

5.2 Descripción de los servicios

Los elementos que se combinan para formar su paquete de servicios de soporte técnico se describen en esta sección. Además, encontrará los servicios que se pueden agregar a su paquete Básico o en la mitad del periodo.

5.2.1 Servicios proactivos

Los servicios proactivos ayudan a evitar problemas en su entorno de Microsoft y se programarán con el fin de ayudar a garantizar la disponibilidad del recurso durante el periodo de vigencia de la Orden de Trabajo correspondiente. Los siguientes servicios Proactivos se describen a continuación o en la sección *Servicios en toda la empresa* y están disponibles dentro de los niveles de soporte técnico identificados a continuación o detallados en su Orden de Trabajo.

Servicios de planificación

Tipos de servicios de planificación	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Servicios de Arquitectura		+	+
Prueba de Concepto		+	+
Planificación de Soluciones			+

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

Servicios de implementación

Tipos de servicios de implementación	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Incorporación de Servicios		+	+

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

➤ **Incorporación de Servicios:** una interacción directa con un ingeniero de Microsoft que le proporciona ayuda con la implementación, migración o actualización de una característica. Esta puede incluir la ayuda con la planificación y validación de una prueba de concepto o una carga de trabajo de producción con productos Microsoft.

Servicios de mantenimiento

Tipos de servicios de mantenimiento	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Evaluación a Petición	✓	✓	✓

Tipos de servicios de mantenimiento	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Análisis de la Causa Principal	+	+	+
Programa de Evaluación		+	+
Comprobación de Mantenimiento		+	+
Evaluación Sin Conexión		+	+
Supervisión Proactiva		+	+
Programas de Operaciones Proactivas (POP)		+	+
Programa de Evaluación de Riesgos y Mantenimiento como un Servicio (RAP como un Servicio)		+	+
Programa de Evaluación de Riesgos y Mantenimiento como un Servicio Plus (RAP como un Servicio Plus)		+	+

✓ - Se incluye como parte de su nivel de soporte técnico.

✚ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

✚ **Evaluación a Petición:** acceso a una plataforma de evaluación automatizada de autoservicio en línea que utiliza análisis de registro para analizar y evaluar la implementación de su tecnología de Microsoft.

Las Evaluaciones a Petición abarcan tecnologías limitadas. El uso de este servicio de evaluación requiere de un servicio de Azure activo, con límites de datos adecuados que permitan el uso de un servicio de evaluación a petición.

En conjunto con el uso de la Evaluación a Petición, tendrá a su disposición un ingeniero de Microsoft in situ (por hasta dos días) y un ingeniero remoto de Microsoft (por hasta un día) que le ayudará a analizar los datos y a priorizar las recomendaciones de corrección de acuerdo con su contrato de servicios. Es posible que algunas evaluaciones in situ no estén disponibles en todas las zonas geográficas.

✚ **Análisis de la Causa Principal:** si se solicita explícitamente antes del cierre de un incidente, realizaremos un análisis estructurado de las posibles causas de un problema técnico único con tecnologías compatibles o una serie de problemas relacionados. Usted será responsable de trabajar con el equipo de Microsoft para proporcionar materiales como archivos de registro, seguimientos de red u otros resultados de diagnóstico. El Análisis de la Causa Principal puede implicar un cargo adicional.

✚ **Programa de Evaluación:** una evaluación del diseño, de la implementación técnica, de las operaciones o de la administración de cambios de sus tecnologías Microsoft en comparación con las prácticas recomendadas de Microsoft. Al finalizar la evaluación, el recurso de Microsoft

trabjará directamente con usted para mejorar posibles problemas y proporcionar un informe que contenga la evaluación técnica de su entorno, que puede contener un plan de mejora.

✦ **Comprobación de Mantenimiento:** una revisión de la evaluación de implementación de su tecnología Microsoft respecto a nuestras prácticas recomendadas. Un ingeniero de Microsoft planifica la comprobación de mantenimiento con usted, realiza la revisión, analiza los datos y entrega un informe una vez terminado.

✦ **Evaluación Sin Conexión:** una evaluación automatizada de su implementación de la tecnología de Microsoft, con datos recopilados remotamente o por parte del ingeniero de Microsoft en su ubicación. Microsoft analiza los datos reunidos con herramientas en las instalaciones y se los proporcionamos con un informe de nuestros hallazgos y recomendaciones de mejora.

✦ **Supervisión Proactiva:** entrega de herramientas de supervisión de operaciones técnicas y recomendaciones para sintonizar sus procesos de administración de incidentes del servidor. Este servicio le ayuda a crear matrices de incidentes, realizar revisiones de incidentes importantes y crear el diseño de un equipo de ingeniería sostenible.

✦ **Programas de Operaciones Proactivas (POP):** una revisión con su personal de sus procesos de planificación, diseño, implementación u operacionales con respecto a las prácticas recomendadas de Microsoft. Esta revisión se realiza in situ o de forma remota por un recurso de soporte técnico de Microsoft.

✦ **Programa de Evaluación de Riesgos y Mantenimiento como un Servicio (RAP como un Servicio):** una evaluación automatizada de su implementación de la tecnología de Microsoft, con los datos que se recopilan de forma remota. Microsoft analiza los datos reunidos para crear un informe de los hallazgos que contenga recomendaciones de mejora.

✦ **Programa de Evaluación de Riesgos y Mantenimiento como un Servicio Plus (RAP como un Servicio Plus):** RAP como un Servicio se proporciona y se le hace seguimiento con un taller de optimización de sistema personalizado en su ubicación, hasta de dos días, enfocado en la planificación de mejora y transmisión de conocimiento.

Servicios de Optimización

Tipos de servicios de optimización	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Servicios de Adopción			+
Servicios Enfocados en el Desarrollo		+	+
Administración de Servicios de TI		+	+
Servicios de Laboratorio			+
Servicios de Corrección		+	+
Servicios de Seguridad		+	+

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

⇒ **Servicios de Adopción:** los servicios de adopción de soporte técnico proporcionan un conjunto de servicios que le ayudan a evaluar la posibilidad de modificar, supervisar y optimizar cambios en su organización, vinculados con la compra de tecnología de Microsoft. Los servicios de adopción pueden contener uno o más de los siguientes:

⇒ **Taller de Escenario de Adopción:** un taller de dos días que se realiza in situ o en forma remota y muestra las prácticas recomendadas para aumentar la adopción de una carga de trabajo de servicios en línea específica. Los talleres están disponibles dependiendo del número de asistentes o como un taller exclusivo para su organización, según se especifique en la Orden de Trabajo. Los talleres no pueden grabarse sin el permiso expreso por escrito de Microsoft.

⇒ **Diagnóstico de Adopción:** una evaluación de preparación organizacional que proporciona una calificación de madurez de la capacidad de administración de cambios existente. Esta evaluación de preparación organizacional remota de tres días tiene como resultado un Informe de Madurez de capacidades, así como recomendaciones para mejorar.

⇒ **Monitoreo de Uso Mejorado:** proporciona un marco, enfoque e indicadores clave para identificar el estado de uso actual, buscar áreas de mejoramiento para impulsar y monitorear la adopción y dirigir la obtención de más valor de los servicios en la nube de Microsoft.

⇒ **Planificación del Valor de Adopción, Cuadro de Resultados Empresariales y Monitoreo de Uso Mejorado:** asistencia para identificar los beneficios empresariales en la adopción de los servicios en línea Microsoft y para medir los beneficios empresariales mediante el uso de un cuadro de monitoreo de resultados trimestral junto con un conjunto de tableros de uso para las revisiones mensuales.

⇒ **Preparación Continua:** una revisión mensual de los próximos cambios en los servicios en línea y el mapa de ruta para alinear y optimizar la adopción de los cambios y la preparación para estos.

⇒ **Servicios Enfocados en el Desarrollo:** servicios disponibles para ayudar a su personal a crear, implementar y brindar soporte técnico a aplicaciones desarrolladas con tecnologías de Microsoft.

⇒ **Recomendaciones de Servicios para Desarrolladores:** una evaluación anual de sus prácticas de desarrollo de aplicaciones para ayudar a los clientes con una guía de prácticas recomendadas para desarrollar aplicaciones y soluciones en plataformas de Microsoft.

⇒ **Asistencia de Soporte de Desarrollo:** ayuda a crear y desarrollar aplicaciones que integren las tecnologías de Microsoft a la plataforma de Microsoft, especializándose en herramientas y tecnologías de desarrollo de Microsoft y se vende como una cantidad de horas enumeradas en la Solicitud de Trabajo.

⇒ **Servicios de Laboratorio:** donde se encuentren disponibles en su área geográfica, Microsoft puede proporcionarle acceso a una instalación de laboratorio para ayudarle con el desarrollo de productos, el análisis comparativo, las pruebas, los prototipos y las actividades de migración de productos de Microsoft.

⇒ **Servicios de Corrección:** interacción directa con un ingeniero de Microsoft para abordar los hallazgos identificados durante un servicio de Evaluación. La duración de cada interacción se especifica en días en la Orden de Trabajo y se proporciona en asociación con el personal de ingeniería.

Servicios de educación

Tipos de servicios de mantenimiento	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Educación a Petición	✓	✓	✓
Webcasts		✓	✓
Presentaciones		+	+
Talleres		+	+

✓ - Se incluye como parte de su nivel de soporte técnico.

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

✦ **Educación a Petición:** acceso a una colección de materiales de capacitación y laboratorios en línea de una plataforma digital de biblioteca de talleres desarrollada por ingenieros de soporte técnico de Microsoft.

✦ **Webcasts:** acceso a sesiones educativas realizadas por Microsoft, disponibles en una gran selección de temas de soporte técnico y tecnología Microsoft, impartidas a través de Internet.

✦ **Charlas:** servicios interactivos breves, normalmente sesiones de un día, que abarcan temas de producto y soporte técnico en un formato de conferencia y demostración, adelantadas por un ingeniero de Microsoft sea presencialmente o en línea.

✦ **Talleres:** sesiones de capacitación técnica de nivel avanzado, disponibles en una gran selección de temas de soporte técnico y tecnología de Microsoft, impartidas por un ingeniero de Microsoft presencialmente o en línea. Los talleres se adquieren por asistente o en forma de una entrega destinada a su organización, según se especifique en su Orden de Trabajo. Los talleres no pueden grabarse sin el permiso expreso por escrito de Microsoft.

Servicios Proactivos Personalizados

Tipos de servicios Proactivos Personalizados	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Créditos Proactivos	+	+	+
Servicios Proactivos Personalizados (servicios de Mantenimiento, Optimización y Educación)		+	+

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

✦ **Créditos Proactivos:** el valor de los servicios intercambiables en créditos en la Orden de Trabajo. Entonces, los Créditos Proactivos se pueden intercambiar o aplicarse a uno o más servicios adicionales definidos, tal como se describe en este documento, a las tarifas actuales proporcionadas por su representante de Servicios Microsoft. Después de seleccionar el servicio

adicional disponible, descontaremos el valor de ese servicio del saldo de su crédito, redondeado a la unidad más cercana.

✦ **Servicios Proactivos Personalizados:** una interacción de ámbito con los recursos de Microsoft para entregar servicios que no se describen en este documento en el domicilio del cliente, de forma presencial o en línea. Estas interacciones incluyen tipos de servicios de Mantenimiento, Optimización y Educación.

5.2.2 Servicios reactivos

Los servicios reactivos ayudan a resolver problemas en su entorno de Microsoft y normalmente se utilizan a petición. Los siguientes servicios reactivos se incluyen según sea necesario para los productos y servicios en línea de Microsoft compatibles actualmente, a menos que se indique lo contrario en la Orden de Trabajo.

Tipos de servicios reactivos	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Soporte Técnico de Asesoramiento	✓	✓	✓
Soporte Técnico para la Resolución de Problemas	✓	✓	✓
Administración de Escalación	✓	✓	✓
Soporte Técnico Ampliado de Revisiones		✓	✓
Soporte técnico in situ		+	+

✓ - Se incluye como parte de los servicios de Nivel Básico.

+ = Este es un servicio adicional que se puede adquirir.

✦ **Soporte Técnico de Asesoramiento:** soporte técnico telefónico para asuntos a corto plazo (limitados a seis horas o menos) y no planificados para Profesionales de TI. Los Servicios de Asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transferencia de conocimientos con el propósito de ayudarle a implementar tecnologías de Microsoft de manera tal que se eviten problemas comunes de soporte técnico y se pueda reducir la posibilidad de interrupciones del sistema. Los escenarios de arquitectura, desarrollo de soluciones y personalización están fuera del ámbito de estos Servicios de Asesoramiento.

✦ **Soporte Técnico para la Resolución de Problemas:** esta asistencia para los problemas con síntomas específicos que surjan al utilizar los productos de Microsoft incluye la resolución de problemas, mensajes de error o funcionalidades específicas que no funcionan correctamente para los productos Microsoft. Los incidentes pueden iniciarse por teléfono o enviarse vía web. Las definiciones de gravedad y los tiempos estimados de respuesta inicial estimados de Microsoft se detallan en la siguiente tabla de respuesta ante incidentes.

Si usted lo solicita, podemos colaborar con terceros proveedores de tecnología para ayudar a resolver problemas complejos de interoperabilidad de productos de múltiples proveedores, sin embargo, es responsabilidad del tercero proporcionar soporte técnico para su producto.

La gravedad del incidente determina los niveles de respuesta en Microsoft, los tiempos estimados de respuesta inicial y sus responsabilidades. Usted es responsable de describir el impacto

empresarial a su organización y, tras consultarlo con nosotros, Microsoft asignará el nivel de gravedad adecuado. Puede solicitar un cambio en el nivel de gravedad durante el periodo de duración de un incidente en caso de que el impacto para el negocio lo requiera.

Respuesta ante Incidentes de Nivel 1

Nivel 1	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
Impacto estándar para el negocio	- Pérdida o degradación moderada de los servicios, pero se puede seguir trabajando razonablemente de forma parcial - Necesita atención en un plazo de ocho horas	- Respuesta a la primera llamada en ocho horas o menos durante el horario comercial¹ - Esfuerzo solo durante el horario comercial¹ - Cuando se solicite, esfuerzo durante horario 24x7²	- Información de contacto exacta acerca de la persona responsable del caso - Respuesta en 24 horas - Si se ha solicitado esfuerzo durante horario 24x7, usted asignará los recursos adecuados para mantener un esfuerzo durante horario 24x7²
Impacto crítico para el negocio	- Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable - Necesita atención en una hora	- Respuesta a la primera llamada en una hora o menos - Esfuerzo continuo durante horario 24x7²	Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo durante horario 24x7²

¹ El horario comercial normalmente se define como de 9:00 a 17:30 Hora Local Estándar, excluyendo días festivos y fines de semana. El horario comercial puede tener ligeras variaciones en su país.

² Nos veremos obligados a bajar el nivel de horario 24x7 si usted no puede proporcionarnos los recursos o las respuestas adecuadas que nos permitan mantener nuestros esfuerzos continuos para resolver el problema.

Respuesta ante Incidentes de Nivel 2

Nivel 2	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
Impacto estándar para el negocio	Pérdida o degradación moderada de los	Respuesta a la primera llamada en cuatro	Información de contacto exacta acerca de la

Nivel 2	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
	servicios, pero se puede seguir trabajando razonablemente de forma parcial Necesita atención en un plazo de cuatro horas	horas o menos durante el horario comercial¹ - Esfuerzo solo durante el horario comercial¹ - Cuando se solicite, esfuerzo durante horario 24x7²	persona responsable del caso - Respuesta en 24 horas - Si se ha solicitado esfuerzo durante horario 24x7, usted asignará los recursos adecuados para mantener un esfuerzo durante horario 24x7²
Impacto crítico para el negocio	- Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable - Necesita atención en una hora	- Respuesta a la primera llamada en una hora o menos - Gerente de Situaciones Críticas asignado después de 4 horas - Esfuerzo continuo durante horario 24x7²	- Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo durante horario 24x7² - Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas durante el horario comercial

¹ El horario comercial normalmente se define como de 9:00 a 17:30 Hora Local Estándar, excluyendo días festivos y fines de semana. El horario comercial puede tener ligeras variaciones en su país.

² Nos veremos obligados a bajar el nivel de horario 24x7 si usted no puede proporcionarnos los recursos o las respuestas adecuadas que nos permitan continuar con nuestros esfuerzos continuos para resolver el problema.

Respuesta ante Incidentes de Nivel 3

Nivel 3	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
Impacto estándar para el negocio	Pérdida o degradación moderada de los servicios, pero se puede seguir	Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o	Si se ha solicitado esfuerzo durante horario 24x7, usted asignará los recursos adecuados para

Nivel 3	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
	trabajando razonablemente de forma parcial Necesita atención en un plazo de cuatro horas	menos durante el horario comercial ¹ - Esfuerzo solo durante el horario comercial¹ - Cuando se solicite, esfuerzo durante horario 24x7²	mantener un esfuerzo durante horario 24x7 ²
Impacto crítico para el negocio	- Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable - Necesita atención en 30 minutos	- Respuesta a la primera llamada en 30 minutos o menos - Administrador de Situaciones Críticas asignado en 30 minutos o menos - Recursos en el sitio, después de 24 horas, con contrato de cliente - Esfuerzo continuo durante horario 24x7² - Acceso a especialistas experimentados de Microsoft y escalación rápida dentro de Microsoft a los equipos de productos³ - Notificación de nuestros ejecutivos senior, según sea necesario	- Comunicación apropiada con sus ejecutivos senior, según lo solicitemos - Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo durante horario 24x7² - Acceso y respuesta rápida

¹ El horario comercial normalmente se define como de 9:30 a 17:30 Hora Local Estándar, excluyendo días festivos y fines de semana. El horario comercial puede tener ligeras variaciones en su país.

² Nos veremos obligados a bajar el nivel de horario 24x7 si usted no puede proporcionarnos los recursos o las respuestas adecuadas que nos permitan continuar con nuestros esfuerzos continuos para resolver el problema

³ No disponible en todas las ubicaciones de soporte técnico ni para todas las Tecnologías de Microsoft.

Administración de Escalación: la escalación proporciona supervisión de los incidentes de soporte técnico, para impulsar la resolución oportuna y una alta calidad de soporte técnico. A continuación se encuentran los servicios de Administración de Escalación proporcionados por Nivel:

Nivel 1: para incidentes de impacto crítico y estándar para el negocio, el servicio está disponible a solicitud del cliente durante el horario comercial, en recursos de entrega de servicios agrupados. Estos recursos también pueden proporcionar actualizaciones de escalación, si se solicitan.

Niveles 2 y 3: para incidentes de impacto estándar para el negocio, el servicio está disponible a solicitud del cliente durante el horario comercial, en recursos de entrega de servicios agrupados que también pueden proporcionar actualizaciones de escalación, si se solicitan.

En situaciones de impacto crítico para el negocio, se ejecuta automáticamente un proceso de escalación mejorado. Este proceso se inicia después de cuatro horas para el Nivel 2 e inmediatamente para el Nivel 3 y si el funcionamiento normal del negocio no se recupera después de que al problema se le ha asignado un nivel de gravedad. Se asignará al problema un Administrador de Situaciones Críticas, que será responsable de asegurar el progreso técnico continuado del problema y de proporcionarle actualizaciones sobre el estado del problema y un plan de acción.

🔗 **Soporte Técnico Ampliado de Revisiones:** el Soporte Técnico Ampliado de Revisiones le permite solicitar revisiones que no están relacionadas con la seguridad para el software de Microsoft selecto que ha ingresado a la Fase de Soporte Técnico Ampliado, según se define en <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Requisitos previos y limitaciones específicos del servicio:

- El Soporte Técnico Ampliado de Revisiones se limita a los siguientes productos/familias de productos:
 - Aplicaciones: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Server: BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
 - Sistemas: cliente de Windows, sistemas operativos Windows Embedded
- Aunque realizamos esfuerzos comercialmente razonables para dar respuesta a sus solicitudes de actualizaciones que no están relacionadas con la seguridad, usted reconoce que podría haber casos en los cuales no sea posible crear o proporcionar dicha actualización.
- Las revisiones están diseñadas para solucionar sus problemas específicos y no se someten a pruebas en forma regresiva.
- Las revisiones no se pueden distribuir a terceros que no son filiales sin que medie nuestro consentimiento por escrito.
- Los tiempos de entrega de las revisiones para las versiones que no están en inglés pueden variar, así como también podrían aplicarse precios por ubicación.
- No proporcionaremos características, funcionalidad, actualizaciones o cambios en el diseño adicionales. Solo abordaremos problemas de un producto seleccionado que provoquen un bloqueo, la pérdida de datos o que se aparten sustancialmente de la funcionalidad documentada del producto.

➤ **Soporte Técnico In Situ:** para los Niveles 2 y 3, el soporte técnico reactivo in situ le proporciona asistencia en su ubicación. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos que tenga Microsoft e implica un cargo adicional por cada visita in situ.

5.2.3 Administración de entrega de servicios

La Administración de Entrega de Servicios (SDM) se incluye con los servicios de soporte técnico, a menos que se indique de otro modo en el presente documento o en su Orden de Trabajo, y se basa en el Nivel de servicios que usted adquiera. Los servicios de administración de entrega de servicios adicionales se agregarán al adquirir servicios adicionales o servicios y soluciones mejoradas.

Nivel 1: los servicios de SDM son coordinados por recursos de un conjunto agrupado de los recursos o se entregan digitalmente.

Niveles 2 y 3: los servicios de SDM son coordinados e iniciados por un administrador de entrega de servicios designado, también conocido como responsable técnico de cuenta (TAM). Este recurso designado puede operar a distancia o in situ en su ubicación. Algunos servicios también se pueden proporcionar digitalmente.

Nivel 3: cuando los servicios de un Asesor de Tecnología de Soporte Técnico (STA) se incluyen como parte del Nivel 3, usted podrá elegir una carga de trabajo de la nube o de seguridad enumerada en este documento.

Detalles del ámbito de la Administración de Entrega de Servicios

Los siguientes servicios de SDM se encuentran disponibles para todos los clientes que adquieran soporte técnico basado en el Nivel:

Tipos de servicios de administración de entrega de servicios	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Iniciación al Soporte Técnico	✓	✓	✓
Revisión de Servicios Ejecutivos		✓	✓
Planificación de Cuenta de Servicios		✓	✓
Administración del Programa de Servicios	✓	✓	✓
Revisión del Éxito de la Nube		✓	✓
Guía de Productos, Servicios y Actualizaciones de Seguridad de Microsoft		✓	✓
Complemento de Administración de Entrega de Servicios		+	+
Administración de entrega de servicios in situ		+	+

✓ - Se incluye como parte de los Servicios de Nivel Básico.

⊕ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

Iniciación al Soporte Técnico:

Nivel 1: disponible a petición, Iniciación al Soporte Técnico es una introducción de los servicios de soporte técnico incluidos en el contrato de soporte técnico Básico, los servicios adicionales que ha adquirido y aquellos que están disponibles para su compra futura.

Niveles 2 y 3: iniciación al Soporte Técnico es una introducción de los servicios de soporte técnico incluidos en el contrato de soporte técnico Básico, los servicios adicionales que ha adquirido y aquellos que están disponibles para su compra futura. Además, podemos analizar de qué manera Microsoft interactuará con sus equipos y podríamos realizar descubrimientos que permitan identificar a patrocinadores ejecutivos para futuras planificaciones y revisiones.

Revisión de Servicios Ejecutivos: para los Niveles 2 y 3, se realizan conversaciones de planificación y revisión estratégica lideradas por SDM con patrocinadores ejecutivos relacionados con las prioridades organizacionales compatibles con tecnología clave.

Planificación de Cuenta de Servicios: para los Niveles 2 y 3, trabajaremos con usted para planificar el uso de los servicios incluidos en el soporte técnico Básico y para identificar, planificar y facilitar la compra de servicios adicionales, según sea necesario.

Administración del Programa de Servicios:

Nivel 1: disponible a petición, puede incluir una revisión de los servicios planificados y adquiridos, así como también respaldar la programación y el cierre de los servicios completados.

Niveles 2 y 3: la administración del programa ofrece la supervisión de sus servicios mediante el director de entrega de servicios, incluyendo la entrega y el progreso de los servicios proactivos adquiridos, la planificación y programación de los recursos técnicos de Microsoft, la supervisión de las entregas de servicios y el cierre de los servicios completados.

Revisión del Éxito de la Nube: como cliente de servicios en la nube de Microsoft con soporte técnico de Nivel 2 o 3, le ayudaremos a identificar oportunidades para utilizar las características incluidas en los servicios para acelerar la implementación, la adopción y el valor agregado de las tecnologías de Microsoft Cloud.

Guía de Productos, Servicios y Actualizaciones de Seguridad de Microsoft: como cliente de software y servicios en la nube de Microsoft con soporte técnico de Nivel 2 o 3, recibirá información acerca de las próximas características y cambios importantes en los productos y servicios, además de boletines de seguridad de las tecnologías de Microsoft.

➤ **Complemento de Administración de Entrega de Servicios:** como cliente de soporte técnico de Nivel 2 o 3, puede optar por adquirir recursos adicionales de SDM personalizados, para ofrecer servicios de administración de entrega de servicios como parte de un ámbito de trabajo predeterminado, lo que no se detalla explícitamente en este documento. Estos recursos operarán de forma remota o in situ en su ubicación. Este servicio también está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.

➤ **Administración de entrega de servicios in situ:** como cliente de soporte técnico de Nivel 2 o 3, puede solicitar visitas in situ del administrador de entrega de servicios que podrían significar un cargo adicional por visita. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de los recursos de Microsoft.

Detalles del ámbito del Asesor de Tecnología de Soporte Técnico

El Asesor de Tecnología de Soporte Técnico (STA) es su asesor técnico designado que apoya la adopción y seguridad de la nube uniendo las necesidades comerciales y los resultados con capacidades técnicas. El STA está disponible con los servicios de soporte técnico de Nivel 3 y puede incluir:

Planificación alineada con el negocio: el STA impulsa conversaciones estratégicas asignando capacidades de tecnología a los resultados y objetivos de negocio, dirige las sesiones de planificación, realiza comprobaciones para asegurar la alineación de los servicios en la nube con las prioridades de su organización.

Servicios de implementación: el STA trabaja con usted para identificar la carga de trabajo (de la nube o de seguridad) primaria y ayudarle a desarrollar un plan exitoso que le ayude a avanzar en la planificación de asesoramiento y la implementación de servicios que le permitan que su entorno siga ejecutándose sin problemas.

Soporte técnico a medida: el STA proporciona un plan de soporte técnico personalizado para sus servicios, el que se adapta a las necesidades específicas de su negocio. Al comprender sus metas y su entorno, pueden ayudar a generar un mayor valor a través de sus inversiones en tecnología y proporcionar liderazgo de pensamiento y recomendaciones para ayudarle a lograr sus objetivos de negocio en la nube.

5.3 Servicios y soluciones mejoradas

Además de los servicios entregados como parte de los servicios básicos o adicionales, se pueden adquirir los siguientes servicios y soluciones mejoradas opcionales. Los servicios y soluciones mejoradas adicionales podrían estar disponibles por un precio adicional y definirse en un Anexo al que se hace referencia en su Orden de Trabajo.

Servicio	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Ingeniería de Soporte Designado		+¹	+
Soporte Técnico Personalizado		+	+
Rapid Response		+	+
Soporte Técnico para Desarrolladores: Básico		+¹	+¹
Soporte Técnico para Desarrolladores: Avanzado			+
Soporte Técnico para la Carga de Trabajo Crítica			+

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

+¹ - Un servicio adicional que se puede adquirir hasta una cantidad máxima limitada.

5.3.1 Ingeniería de Soporte Designado

🔗 **Ingeniería de Soporte Designado (DSE):** es compatible con los productos y tecnologías específicos de Microsoft que se enumeran en la Orden de Trabajo. La DSE está disponible durante el horario comercial normal (de 9:00 a 17:30 Hora Local Estándar, excluyendo días festivos y fines de semana). Los servicios de DSE se adquieren en bloques de horas, con anticipación, y Microsoft descuenta las horas de su cuenta a medida que se utilizan. Los recursos de DSE se asignan, priorizan y ceden con base en el acuerdo de las partes durante la reunión de iniciación y se documentan como parte de su plan de entrega de servicios. Los servicios de DSE se proporcionan para una única ubicación de soporte en la ubicación de soporte designada identificada en la Solicitud de Trabajo.

Para el soporte técnico de Nivel 2, la DSE se limita a una cantidad de compra máxima de 800 horas.

Las áreas en que se enfocan los servicios de DSE son:

- Ayudar a mantener un conocimiento profundo de sus requisitos de negocio actuales y futuros y de la configuración de su entorno de tecnología de la información para optimizar el desempeño.
- Documentar recomendaciones de manera proactiva sobre el uso de los entregables relacionados con servicios de soporte técnico (por ejemplo, revisiones de compatibilidad, comprobaciones de mantenimiento, talleres y programas de evaluación de riesgos).
- Ayudar a que sus actividades de implementación y operación sean coherentes con sus implementaciones planeadas y actuales de las tecnologías de Microsoft.
- Mejorar las habilidades técnicas y operacionales de su personal de TI.
- Desarrollar e implementar estrategias con el fin de prevenir incidentes futuros y ayudar a aumentar la disponibilidad del sistema de sus tecnologías de Microsoft cubiertas.
- Ayudar a determinar la causa principal de incidentes recurrentes y a proporcionar recomendaciones para prevenir futuras interrupciones en las tecnologías de Microsoft designadas.

5.3.2 Rapid Response

🔗 **Rapid Response:** Rapid Response ofrece soporte técnico reactivo acelerado para sus servicios en la nube al dirigir los incidentes de soporte técnico a expertos técnicos y proporcionar una ruta de escalación a los equipos de operaciones de los servicios en la nube, según sea necesario.

Para recibir servicios de Rapid Response para los componentes de Microsoft Azure especificados en su Orden de Trabajo, debe enviar un incidente a través del portal de servicios en la nube correspondientes. Las solicitudes de Soporte Técnico para la Resolución de Problemas se enviarán directamente a la lista de soporte de Rapid Response ("Equipo de Rapid Response"), que está formado por un grupo de ingenieros con experiencia en servicios en la nube.

Para los componentes de Azure especificados, los tiempos de respuesta para el soporte para la resolución de problemas se enumeran en la siguiente tabla y sustituyen cualquier tiempo de respuesta esperado del soporte técnico de nivel básico.

Rapid Response	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
Impacto crítico para el negocio	- Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable - Necesita atención en 15 minutos	- Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos - Esfuerzo continuo durante horario 24x7¹ - Acceso a especialistas experimentados de Microsoft - Escalación rápida dentro de Microsoft a los equipos de operaciones de los servicios en la nube³ - Notificación de nuestros ejecutivos senior, según sea necesario	- Comunicación apropiada con sus ejecutivos senior, según lo solicitemos - Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo durante horario 24x7² - Acceso y respuesta rápida

¹ El horario comercial normalmente se define como de 9:30 a 17:30 Hora Local Estándar, excluyendo días festivos y fines de semana. El horario comercial puede tener ligeras variaciones en su país.

² Nos veremos obligados a bajar el nivel de horario 24x7 si usted no puede proporcionarnos los recursos o las respuestas adecuadas que nos permitan continuar con nuestros esfuerzos continuos para resolver el problema.

³ Los servicios de Soporte Técnico para la Resolución de Problemas de Rapid Response solo están disponibles en inglés.

5.3.3 Servicios de Soporte Técnico Personalizado

🔗 **Soporte Técnico Personalizado:** el Soporte Técnico Personalizado proporciona soporte técnico limitado y continuado para un número selecto de productos y paquetes de servicios cuyo ciclo de vida ha llegado a su término, según la definición de la Política de soporte técnico Enterprise de Microsoft, en <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Los productos, las versiones o los paquetes de servicios para los que ha adquirido Soporte Técnico Personalizado, estarán disponibles por un precio adicional y se especificarán en su Orden de Trabajo.

Los precios del programa de Soporte Técnico Personalizado se calculan como si se hubiera inscrito el primer día en que dicho programa de Soporte Técnico Personalizado estuvo disponible (por ejemplo, si el Soporte Técnico Personalizado para SQL Server 2005 SP4 estaba disponible el 13 de abril de 2016, pero usted se inscribió el 13 de octubre de 2016, el precio de su programa se calcula de forma retroactiva con fecha de inicio 12 de abril de 2016). Los precios de inscripción al Soporte Técnico Personalizado no son reembolsables ni pueden transmitirse entre Soporte Técnico Personalizado Estándar y Soporte Técnico Personalizado Esencial.

Requisitos previos y limitaciones específicos del servicio

- Debe contar con un contrato de servicios de soporte técnico Enterprise de Microsoft vigente para respaldar una solicitud de servicios de Soporte Técnico Personalizado o solicitar una revisión. Si el contrato de servicios de soporte técnico Enterprise de Microsoft expira o se termina, el servicio de Soporte Técnico Personalizado terminará en la misma fecha.
- Antes de recibir Soporte Técnico Personalizado, debe instalar y ejecutar el paquete de servicio más actual para los productos inscritos enumerados en la Orden de Trabajo.
- Para participar en el Soporte Técnico Personalizado para producto(s) inscrito(s) y obtener acceso a actualizaciones y boletines de seguridad, debe presentar un plan de migración detallado con recuento de dispositivos e instancias, hitos de implementación trimestrales y una fecha de finalización de la migración. No proporcionar este plan de migración puede resultar en la imposibilidad de acceder a los entregables de Soporte Técnico Personalizado.
- Para efectos del Soporte Técnico Personalizado, un dispositivo es cualquier instancia, física o virtual, para el que el cliente desea implementar una actualización de seguridad para un producto específico. El recuento de dispositivos o instancias debe ser igual a la cantidad de veces que se implementará la actualización o revisión de seguridad y no al recuento de dispositivos físicos.
- Si las ubicaciones de soporte técnico están incluidas en el recuento total de dispositivos e instancias, Soporte Técnico Personalizado está a su disposición en la(s) ubicación(es) de soporte técnico establecida(s) en la Solicitud de Trabajo.
- El Soporte Técnico Personalizado solo abarca la versión en inglés de los productos inscritos, salvo que se acuerde lo contrario por escrito. Si ambas partes acuerdan un soporte técnico en un idioma distinto del inglés, es posible que los tiempos de soporte técnico se amplíen para permitir la traducción (por lo que podrían aplicar precios por ubicación).
- Las actualizaciones de seguridad incluidas en el precio de inscripción se determinan según el tipo de servicio de Soporte Técnico Personalizado adquirido y el producto inscrito, según se describe a continuación:
 - **Soporte Técnico Personalizado Estándar:** proporciona soporte técnico para los productos con fechas de retiro de soporte técnico *anteriores* al 1 de enero de 2010, e incluye actualizaciones para las debilidades de seguridad definidas por el Centro de Respuestas de Seguridad de Microsoft (MSRC) como críticas o importantes.
 - **Soporte Técnico Personalizado Estándar:** proporciona soporte técnico para los productos con fechas de retiro de soporte técnico *posteriores* al 1 de enero de 2010, e incluye actualizaciones para las debilidades de seguridad definidas por el MSRC como críticas. Por un precio adicional, es posible adquirir actualizaciones de seguridad para debilidades clasificadas por el MSRC como Importantes.
 - **Soporte Técnico Personalizado Esencial:** proporciona la posibilidad de adquirir actualizaciones de seguridad clasificadas por el MSRC como críticas por un precio adicional por cada actualización y por cada dispositivo. Las actualizaciones de seguridad clasificadas como importantes no están disponibles.
- El Soporte Técnico Personalizado se adquiere anualmente, con fechas de programa fijas que se alinean con el ciclo de vida de Soporte Técnico Personalizado del producto. A menos que se estipule lo contrario, el periodo mínimo de Soporte Técnico Personalizado es de un

trimestre. Los clientes pueden excluirse del Soporte Técnico Personalizado de manera trimestral con una notificación mínima de catorce (14) días de antelación a la fecha de la siguiente facturación.

- Las revisiones que no están relacionadas con la seguridad (por ejemplo, problemas de zona horaria o con el horario de verano) pueden estar disponibles por un precio adicional.
- Las Actualizaciones de Revisiones y Seguridad emitidas por Microsoft para usted son solo para uso interno, lo que incluye el uso en entornos hospedados para su beneficio directo, y no se puede distribuir a terceros.
- Puede solicitar acceso a actualizaciones de seguridad y revisiones que no se relacionen con la seguridad (cuando estén disponibles) para contactos nombrados designados por usted. Usted acepta notificarnos de todo cambio en estos contactos designados. Las actualizaciones de seguridad y las revisiones no se pueden distribuir a terceros que no son filiales sin que medie nuestro consentimiento por escrito.
- El Soporte Técnico Personalizado no incluye la opción de solicitar características adicionales, cambios en el diseño o funcionalidad, o soporte técnico de la garantía.
- Aunque realizamos esfuerzos comercialmente razonables para dar respuesta a sus solicitudes de revisión, usted reconoce que podría haber casos en los cuales no sea posible crear o proporcionar una actualización de seguridad o revisión no relacionada con la seguridad, incluyendo las actualizaciones de seguridad críticas e importantes.
- Si adquiere Soporte Técnico Personalizado directamente de Microsoft, puede aplicar las revisiones que no están relacionadas con la seguridad y las actualizaciones de seguridad a los productos inscritos correspondientes, incluidos los productos inscritos adquiridos a través de las Licencias por Volumen de Microsoft o a través del Contrato de Licencia de Proveedor de Servicios de Microsoft.
- Todas las solicitudes de Soporte Técnico para la Resolución de Problemas deben enviarlas sus contactos designados por teléfono.
- El acceso a recursos de Microsoft para el reemplazo de Actualizaciones de Seguridad o Revisiones que no son de seguridad estará disponible solo durante el periodo de vigencia de este Contrato de Soporte Técnico Personalizado. Se requeriría una nueva inscripción para poder volver a tener acceso a cualquier recurso de Microsoft, incluyendo el reemplazo de Actualizaciones de Seguridad o Revisiones que no son de seguridad que se pudieran haber descargado durante su inscripción en Soporte Técnico Personalizado, pero que posteriormente se perdieron, dañaron o quedaron inutilizables después de la expiración del periodo de vigencia de la inscripción.

5.3.4 Soporte Técnico para Desarrolladores

El Soporte Técnico para Desarrolladores ofrece soporte técnico a largo plazo basado en el conocimiento técnico y de la nube profunda en todo el ciclo de vida de desarrollo de la aplicación para los desarrolladores que crean, implementan y brindan soporte técnico a las aplicaciones en la plataforma de Microsoft.

Un Administrador de Desarrollo de Aplicaciones (ADM) actúa como contacto principal y se enfoca en proporcionar recomendaciones estratégicas sobre metodologías de prueba y desarrollo y sobre

problemas de desarrollo que se detectan al utilizar los productos de Microsoft. El ADM interactúa con varios recursos relacionados con los requerimientos del cliente dentro de Microsoft.

Como parte del contrato de soporte técnico, se pueden adquirir las siguientes soluciones para desarrolladores:

🔗 **Soporte Técnico para Desarrolladores: Básico**

El soporte técnico Básico, disponible para el Soporte Técnico de los Niveles 2 y 3, ofrece soluciones dirigidas a las necesidades específicas de desarrollo de la aplicación, las que incluyen la modernización de la aplicación, la evaluación de la Internet de las cosas (IoT), soluciones de ALM/DevOps, capacitación y pruebas. Es el nivel de asistencia recomendado para los clientes que requieren soporte técnico para desarrolladores especializados en diversas áreas o temas en el ciclo de vida de desarrollo.

La interacción mínima consta de 320 horas de ADM (Administrador de Desarrollo de Aplicaciones). Se pueden lograr interacciones más pequeñas y personalizadas mediante solicitud especial. El Soporte Técnico Básico para Desarrolladores posee un máximo de 800 horas de ADM.

🔗 **Soporte Técnico para Desarrolladores: Avanzado**

El soporte técnico Avanzado, disponible para el Soporte Técnico de Nivel 3, brinda soporte técnico integral durante el ciclo de vida de desarrollo de la aplicación, ofreciendo a los clientes arquitectura de la nube, evaluaciones de vulnerabilidad, soluciones de ALM/DevOps, ciclo de vida de desarrollo de seguridad, revisiones de código, desempeño y supervisión, modernización de aplicaciones, implementación de la Internet de las cosas (IoT) y administración, capacitación y pruebas. Es el nivel de asistencia recomendado para los clientes que requieren soporte técnico completo para desarrolladores en entornos empresariales críticos y entornos de desarrollo complejos.

La interacción mínima consta de 800 horas de ADM. Se pueden lograr interacciones más pequeñas y personalizadas mediante solicitud especial.

5.3.5 Soporte Técnico para la Carga de Trabajo Crítica

🔗 **Soporte Técnico para la Carga de Trabajo Crítica:** proporciona un nivel más alto de soporte técnico para un conjunto definido de productos de Microsoft que constituyen una parte de su solución para la carga de trabajo crítica, tal como se especifica en su Orden de Trabajo. El Soporte Técnico para la Carga de Trabajo Crítica proporciona un programa personalizado de servicios de soporte técnico, se encuentra disponible por un precio adicional y se define en un Anexo al que se hace referencia en su Orden de Trabajo.

5.4 Términos y condiciones adicionales

Los servicios de soporte técnico Enterprise de Microsoft se entregan basándose en los siguientes requisitos previos y supuestos. Su derecho a recibir servicios, tal y como se describe en este anexo, está sujeto a su cumplimiento de los términos y condiciones en la Solicitud de Trabajo y en este anexo. A la fecha de entrada en vigor de este anexo, familiarícese con las descripciones de los servicios que adquiera, incluidos los requisitos previos, las exclusiones, las limitaciones y sus responsabilidades. Los servicios que adquiera estarán enumerados en la Solicitud de Trabajo de Servicios Enterprise (ESWO) que haga referencia a este documento y lo incorpore.

Términos y condiciones para los Niveles 1, 2 y 3:

- Todos los servicios se entregan a distancia en las ubicaciones del país indicado en su Solicitud de Trabajo, a menos que se establezca lo contrario por escrito. La Solicitud de Trabajo describe los servicios que se entregarán en el país de soporte técnico designado por usted.
- Todos los servicios se entregan en el idioma de la ubicación de los servicios de Microsoft que entregan los servicios o en inglés, salvo que se acuerde lo contrario por escrito.
- Proporcionamos soporte técnico para todas las versiones comerciales y puestas a disposición del público de productos de Microsoft identificados en los Términos de los Productos que Microsoft publica periódicamente en <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o en un sitio identificado por Microsoft), a menos que se estipule de otra manera en una Orden de Trabajo o un Anexo a esta Descripción de los Servicios de Soporte Técnico y Consultoría, o que se excluyan específicamente en el portal de soporte técnico en línea, en <http://serviceshub.microsoft.com>.
- No se proporciona soporte técnico para productos de versiones anteriores y beta, salvo si se determina lo contrario en un anexo adjunto.
- Todos los servicios, incluidos los servicios adicionales adquiridos durante el Periodo de Vigencia de una Solicitud de Trabajo, se pierden si no se utilizan durante el Periodo de Vigencia de las Solicitudes de Trabajo correspondientes.
- La programación de servicios depende de la disponibilidad de recursos y los talleres pueden estar sujetos a cancelación si no se cumplen los niveles mínimos de registro.
- Si usted lo solicita, podemos conectarnos a su sistema por medio de una conexión remota para analizar los problemas. Nuestro personal solo tendrá acceso a los sistemas que usted autorice. Para utilizar la asistencia por conexión remota, debe proporcionarnos el acceso apropiado y el equipo necesario.
- Algunos servicios pueden exigir el almacenamiento, el procesamiento y el acceso a los datos de los clientes. Al hacerlo, utilizaremos las tecnologías aprobadas por Microsoft que cumplen con nuestras directivas y procesos de protección de datos. Si solicita que utilicemos tecnologías no aprobadas por Microsoft, comprende y acepta que usted es el único responsable por la integridad y la seguridad de los datos de los clientes y que Microsoft no asume responsabilidad alguna en relación con el uso de tecnologías no aprobadas por Microsoft.
- Si solicita la cancelación de un servicio programado anteriormente, Microsoft puede elegir deducir una tarifa de cancelación de hasta 100 % del precio del servicio, si la notificación de cancelación o reprogramación se comunicó con menos de catorce (14) días de antelación a la primera fecha de entrega.
- Cuando adquiera servicios adicionales, podemos exigir la inclusión de un nivel correspondiente de administración de entrega de servicios para facilitar la entrega.
- Si solicitó un tipo de servicio y desea cambiarlo por otro, podrá aplicar el valor equivalente a un servicio alternativo que esté disponible dentro de su nivel de soporte técnico, si está disponible, y haya sido acordado con su recurso de entrega de servicios.
- El valor equivalente de sus incidentes de Beneficio de Software Assurance se puede convertir y utilizar para reducir los precios del paquete Básico en el Nivel de soporte técnico elegido e indicado en la Orden de Trabajo correspondiente. También puede convertir los incidentes de

Beneficio de Software Assurance en servicios de Ingeniería de Soporte Técnico Designado. Después de treinta (30) días, nos reservamos el derecho de facturar el valor equivalente de cualquier déficit de incidentes en el Beneficio de Software Assurance que cometa por conversión a los servicios de soporte técnico Enterprise de Microsoft elegibles, según se indica en su Orden de Trabajo.

- Es posible que no todos los servicios adicionales estén disponibles en su país. Póngase en contacto con su recurso de entrega de servicios para obtener detalles.
- Los servicios de soporte técnico se limitan a asesoría y guía relacionada con el código de su propiedad o de propiedad de Microsoft.
- Usted acepta que el único código que no es de Microsoft al cual puede proporcionarnos acceso es el código de su propiedad.
- El soporte técnico no proporciona códigos de ningún tipo, excepto códigos de muestra.
- Es posible que haya requisitos de plataforma mínimos para los servicios adquiridos.
- No se pueden entregar los servicios a sus clientes.

Términos y condiciones para los servicios de Niveles 2 y 3:

- Cuando las visitas in situ sean de mutuo acuerdo y no hayan sido prepagadas, le facturaremos los gastos razonables por concepto de viaje y estadía.

Se pueden estipular requisitos previos y supuestos adicionales en los Anexos pertinentes.

5.5 Sus responsabilidades

La optimización de los beneficios de los Servicios de soporte técnico Enterprise de Microsoft requiere el cumplimiento de las siguientes responsabilidades, además de aquellas establecidas en cualquier anexo correspondiente. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades podría generar retrasos en el servicio:

Sus responsabilidades para los Niveles 1, 2 y 3:

- Usted designará a un administrador de servicios responsable de dirigir a su equipo y administrará todas sus actividades de soporte técnico y procesos internos para presentarnos las solicitudes de incidentes de soporte técnico.
- Basándose en el Nivel adquirido y descrito a continuación, usted puede designar contactos que podrán crear solicitudes de soporte técnico a través del sitio web de soporte técnico de Microsoft o por teléfono. Los administradores de los servicios basados en la nube también pueden presentar solicitudes de soporte técnico a través de los portales de soporte técnico correspondientes.
 - Nivel 1: hasta cinco (5) contactos designados
 - Nivel 2: hasta veinte (20) contactos designados
 - Nivel 3: hasta treinta (30) contactos designados
- Además del administrador de servicios de la cuenta, los contactos designados y administradores de la nube autorizados, puede adquirir contactos designados adicionales hasta el número máximo indicado a continuación, correspondiente a los contactos

designados autorizados para crear solicitudes de problemas de soporte técnico. Se pueden adquirir contactos adicionales hasta sus umbrales del Nivel:

- Nivel 1: hasta cinco (5) contactos designados adicionales
 - Nivel 2: hasta veinte (20) contactos designados adicionales
 - Nivel 3: hasta treinta (30) contactos designados adicionales
- Usted acepta trabajar con nosotros para planificar el uso de los servicios basados en los servicios que adquirió.
 - Usted acepta notificarnos de todo cambio en los contactos designados que figuren en la Solicitud de Trabajo.
 - Es posible que se le solicite realizar actividades para la determinación y resolución de problemas. Estas pueden incluir llevar a cabo seguimientos de red, capturar mensajes de error, recopilar información de configuración, cambiar las configuraciones del producto, instalar nuevas versiones de software o nuevos componentes o modificar los procesos.
 - Usted será responsable de hacer copias de seguridad de sus datos y de reconstruir los archivos perdidos o alterados que resultan de fallas catastróficas. Usted también es responsable de implementar los procedimientos necesarios para resguardar la integridad y seguridad de su software y datos.
 - Usted acepta, cuando sea posible, responder encuestas sobre la satisfacción del cliente que podamos enviarle cada cierto tiempo relacionadas con los servicios.
 - Cualquier gasto por concepto de viaje y estadía en que incurran sus empleados o contratistas es de su responsabilidad.
 - Es posible que el recurso de entrega de servicios le solicite que cumpla otras responsabilidades específicas del servicio que adquirió.
 - Al utilizar los servicios en la nube como parte de este soporte técnico, debe adquirir o contar con una suscripción o un plan de datos existente para el servicio en línea correspondiente.

Sus responsabilidades para el Nivel 2 y 3:

- Usted acepta presentar solicitudes de servicios Proactivos, junto con cualquier información pertinente o necesaria, al menos sesenta (60) días antes de la fecha de expiración de la Solicitud de Trabajo correspondiente.
- Usted acepta proporcionarle a nuestro equipo de entrega de servicios in situ, acceso razonable a teléfono y a Internet de alta velocidad, además de acceso a sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico, según corresponda.

© 2017 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Queda estrictamente prohibido todo uso o distribución de estos materiales sin la autorización expresa de Microsoft Corp.

Microsoft y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

Otros nombres de productos y compañías mencionados aquí pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.