

Microsoft Enterprise Services

Descrição de Serviços de Consultoria e Suporte

Novembro de
2017

Índice

1	Acerca deste documento	2
2	Serviços Profissionais da Microsoft	3
2.1	Serviços de planeamento	3
2.2	Serviços de implementação	3
2.3	Serviços de manutenção	3
2.4	Serviços de otimização	3
2.5	Serviços de formação	3
3	Serviços de consultoria	4
3.1	Como adquirir	4
3.2	Serviços de consultoria personalizados	4
3.3	Pacotes de serviços de consultoria	5
3.4	Descrição de Serviços	5
3.4.1	Serviços de planeamento	5
3.4.2	Serviços de implementação	7
3.4.3	Serviços de otimização	7
3.5	Limitações e exclusões de responsabilidade	8
3.6	As responsabilidades do Cliente	9
4	Suporte técnico	10
4.1	Como adquirir suporte	10
4.2	Descrição de serviços	11
4.2.1	Serviços Proativos	11
4.2.2	Serviços reativos	16
4.2.3	Gestão da prestação de serviços	20
4.3	Serviços e soluções avançados	23
4.3.1	Engenharia de Suporte Designado	24
4.3.2	Resposta Rápida	25
4.3.3	Custom Support	26
4.3.4	Suporte para Programadores	28
4.3.5	Suporte para Cargas de Trabalho Críticas	29
4.4	Termos e condições adicionais	29
4.5	As responsabilidades do Cliente	30

1 Acerca deste documento

A Descrição de Serviços de Consultoria e do Suporte dos Serviços Empresariais da Microsoft fornece informações ao Cliente sobre os serviços profissionais que estão disponíveis para aquisição junto da Microsoft.

O Cliente deve familiarizar-se com as descrições dos serviços que adquirir, incluindo quaisquer pré-requisitos, exclusões de responsabilidade, limitações e respetivas responsabilidades. Os serviços adquiridos serão listados na Encomenda de Serviços dos Serviços Empresariais da Microsoft (Encomenda de Serviços) ou noutra Declaração de Serviços aplicável que referencie e inclua este documento.

Nem todos os serviços listados neste documento estão disponíveis globalmente. Para obter detalhes sobre os serviços que podem ser adquiridos na sua localização, contacte o representante de Serviços Microsoft. Os serviços disponíveis estão sujeitos a alterações.

2 Serviços Profissionais da Microsoft

2.1 Serviços de planeamento

Os serviços de planeamento oferecem avaliações e análises do ambiente de segurança, aplicacional, dados e infraestrutura atual para ajudar a planejar a remediação, atualização, migração e implementação baseada nos objetivos pretendidos.

2.2 Serviços de implementação

Os serviços de implementação oferecem conhecimentos de gestão técnica e de projetos para acelerar a conceção, implantação, migração, atualização e implementação das soluções de tecnologia Microsoft.

2.3 Serviços de manutenção

Os serviços de manutenção ajudam a evitar problemas no ambiente Microsoft do Cliente e, normalmente, são agendados antes da prestação do serviço para assegurar a disponibilidade dos recursos.

2.4 Serviços de otimização

Os serviços de otimização concentram-se nos objetivos de utilização ideais do investimento em tecnologia do cliente. Estes serviços poderão incluir a administração remota dos serviços em nuvem, a otimização da adoção das funcionalidades dos produtos da Microsoft por parte dos utilizadores finais e assegurar uma postura de segurança e identidade robusta.

2.5 Serviços de formação

Os serviços de educação prestam formação que ajuda a melhorar as competências técnicas e operacionais da equipa de suporte através de formação no local, online ou a pedido.

3 Serviços de consultoria

Os serviços de Consultoria de Serviços Empresariais (serviços de consultoria) são compromissos baseados em projetos para prestar serviços relacionados com o planeamento, a implementação e a adoção de soluções que aceleram a geração do valor que os clientes obtêm dos respetivos investimentos em TI. Estes compromissos cobrem os serviços, baseados nas tecnologias e produtos da Microsoft, em soluções de estratégia digital, arquitetura, planeamento, atualizações, migração, implementação, desenvolvimento de aplicações e informações sobre dados.

3.1 Como adquirir

Os serviços de consultoria estão disponíveis sob a forma de serviços baseados em projetos, compromissos personalizados para o âmbito ou como pacotes de serviços de âmbito predefinido, tal como descrito abaixo.

Serviço	Definição
Serviços de consultoria personalizados	Um compromisso personalizado com um âmbito de serviços, linhas cronológicas e/ou marcos específicos do cliente para soluções exclusivas.
Pacotes de serviços de consultoria	Um compromisso com prestações de âmbito predefinido que abrangem muitos cenários comuns.

Legenda: ➦ indica os itens que o Cliente pode ver listados na respetiva Encomenda de Serviço.

3.2 Serviços de consultoria personalizados

Abaixo estão disponíveis soluções de serviços personalizáveis. A Encomenda de Serviços Empresariais (ESWO) ou uma Declaração de Trabalho (SOW) detalha o âmbito dos serviços de consultoria personalizados.

Aplicações e Infraestrutura – a informática em nuvem é fundamental para permitir a transformação digital para qualquer organização. Os serviços das Aplicações Modernas da Microsoft ajudam a acelerar o tempo para a valorização, com risco reduzido ao modernizar e integrar aplicações e tirar partido da nuvem para ajudar a interagir com os clientes através de vários canais e em qualquer dispositivo. Com as Soluções de Produtividade na Nuvem, a Microsoft pode ajudar as organizações a planear, implementar e melhorar as experiências para melhorar a comunicação, a colaboração e aprofundar as relações com os clientes para gerar informações de negócio, o que permite às organizações concretizar o valor total do respetivo investimento do Office 365.

Dados e Inteligência Artificial (IA) – a moeda principal das empresas modernas é a capacidade de converter os dados em IA que fomenta uma vantagem competitiva. As soluções de Informações de Negócio da Microsoft ajudam os programadores e as organizações a focarem-se na IA através de uma supervisão abrangente para perspetivar, implementar e dar suporte às soluções para as organizações de TI e comerciais que detetam conhecimentos aprofundados nos dados através de produtos que incluem o Power BI da Base de Dados do Azure, o Office e o SQL Server.

Aplicações Empresariais – assistência com aplicações empresariais que fazem parte de um ambiente de dados ligado, que fomenta a IA e o Business Intelligence. Também ajuda a digitalizar as funções

críticas do negócio, incluindo os processos das pessoas, dos talentos e das vendas, as operações e o suporte ao cliente.

A Microsoft oferece uma gama de serviços de consultoria para o Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement que inclui Sales, Service e Marketing para ajudar os clientes a converterem as relações em receitas ao integrar a inteligência digital em cada negócio. Os serviços de consultoria para o Microsoft Dynamics 365 Unified Operations ajudam os clientes a acelerar o crescimento e a otimizar as operações, bem como a tomar decisões orientadas por dados em tempo real à escala global.

Local de Trabalho Moderno – como parte da transformação do local de trabalho, a Microsoft consegue ajudar o seu ambiente a acompanhar o ritmo ao mesmo tempo que permite a cada profissional no seu negócio ter as ferramentas necessárias para ser mais produtivo.

As ofertas dos serviços de consultoria para Dispositivos e Mobilidade da Microsoft permitem aos líderes empresariais e de TI desenvolver e implementar estratégias de gestão de dispositivos e mobilidade para toda a empresa que facilitam ligações mais profundas e mais ricas com os colaboradores e os clientes. Os Serviços de Infraestrutura de Nuvem e Centro de Dados também integram tecnologia, pessoas e processos para ajudar o departamento de TI a transformar os respetivos centros de dados em ativos de negócio estratégicos, personalizados à medida das respetivas necessidades de negócio específicas. Associados aos

serviços de Segurança e Identidade, a Microsoft também oferece estratégias e soluções para ajudar a proteger a infraestrutura de TI, as aplicações e os dados contra as ameaças internas e externas.

3.3 Pacotes de serviços de consultoria

A Microsoft presta serviços de consultoria para vários cenários de negócio comuns baseados na experiência com o planeamento e a implementação de produtos, tecnologias e processos da Microsoft. Os serviços abaixo são prestados num âmbito de trabalho predefinido com uma duração fixa e um preço associado.

3.4 Descrição de Serviços

3.4.1 Serviços de planeamento

✦ **Serviços de Arquitetura:** Uma avaliação dos objetivos de adoção dos serviços online que fornece orientação, planeamento e remediação. Esta avaliação ajuda a estabelecer um alinhamento melhorado das equipas e do ambiente do Cliente com as melhores práticas de arquitetura dos serviços online.

Programa Serviços de Consultadoria Digital: Os Serviços de Consultoria Digital combinam os Consultores Digitais com conhecimentos da indústria e de negócio com as experiências e estratégias de inovação da Microsoft para capacitar as organizações para atingirem os seus objetivos digitais. Através de parcerias com os clientes, os Conselheiros Digitais desenvolvem um programa de mudança para construir o negócio digital.

Os serviços de Consultoria Digital podem ser adquiridos em pacotes de compromissos de aproximadamente 200, 400, 800 e 1.600 horas com um consultor a tempo parcial ou a tempo inteiro. A equipa de prestação de serviços da Microsoft, incluindo recursos dos Centros de Serviços de Excelência da Microsoft, complementa a prestação com conhecimentos

especializados ou fornece aconselhamento recomendado e orientação específica sobre tecnologias da Microsoft.

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

✦ **Pacotes de Consultoria Digital Preparados para o Negócio:** Um compromisso levado a cabo por um conselheiro digital e suportado pela equipa de prestação de Serviços da Microsoft que fornece resultados comerciais predeterminados para um cliente que requeira uma solução centrada em tecnologia e numa plataforma de Nuvem, Mobilidade e Produtividade.

✦ **Pacotes de Consultoria Digital Preparados para o Negócio:** Um compromisso levado a cabo por um conselheiro digital centrado na conceção comercial e no processo de mudança de modo a oferecer a transformação digital no âmbito dos modelos comerciais evolutivos do cliente.

✦ **Prova de Conceito:** Um compromisso para fornecer meios de prova que permitam ao Cliente avaliar a viabilidade de uma solução técnica proposta. A prova pode ser feita sob a forma de protótipos funcionais, laboratórios, documentos e designs, mas normalmente não são materiais a entregar preparados para a produção.

Planeamento da Solução: Compromissos estruturados para ajudar e orientar o Cliente no planeamento de implementações de tecnologia Microsoft em ambientes no local, na nuvem e híbridos. Estes serviços também poderão incluir uma avaliação da conceção, segurança, operações de TI ou gestão de alterações das tecnologias Microsoft do Cliente, para ajudar a planear a implementação da solução técnica do Cliente, com vista a obter os resultados desejados. Após a conclusão do serviço, o Cliente poderá receber um relatório com a avaliação técnica e o plano de implementação da solução.

✦ **Serviços de Planeamento de Implementação de Ferramentas de Programador (DTDPS):** Concebidos para ajudar as organizações a planear implementações eficazes do Visual Studio. Estes compromissos podem ser utilizados para ajudar a desenvolver um plano de implementação e estratégias para adotar o Visual Studio.

✦ **Serviços de Planeamento de Implementação do Azure para a Nuvem Pública (AZDPS):** Compromissos de vários dias que envolvem formação, demonstrações e planeamento de implementação. Podem focar-se na ativação de soluções de armazenamento do Azure, na migração de aplicações nos Serviços de Infraestrutura do Microsoft Azure, implementação da mobilidade empresarial, implementação do Microsoft Operations Management Suite ou implementação para desenvolver e testar cenários nas máquinas virtuais do Microsoft Azure.

✦ **Serviços de Planeamento de Implementação de Ambientes de Trabalho (DDPS):** Serviços de planeamento de implementação que oferecem uma vasta gama de ferramentas de planeamento e atividades de compromisso predefinidas focadas no modo de implementação do Office 365, do Office ou do Windows.

✦ **Serviços de Planeamento de Implementação do Dynamics (DYDPS):** Serviços de planeamento para implementar ou atualizar para o Microsoft Dynamics CRM (Gestão das Relações com os Clientes), Dynamics CRM Online ou implementar uma solução de ERP (Planeamento de Recursos Empresariais) com o Microsoft Dynamics AX.

✦ **Serviços de Planejamento de Implementação do Skype para Empresas e Exchange (S&EDPS):** Concebido para ajudar as organizações a planejar as implementações do Skype para Empresas ou do Exchange, estes serviços fornecem planejamento de implementação dos aspectos de arquitetura e operacionais do Microsoft Skype para Empresas ou do Microsoft Exchange.

✦ **Serviços de Planejamento de Implementação da Gestão e Virtualização da Nuvem Privada (PVDPS):** Concebido para ajudar a planejar implementações eficazes do Systems Center, do Windows Server e do Hyper-V. Estes compromissos oferecem uma ampla gama de serviços de planejamento para atualizações, migrações, gestão de aceleração e implementações da virtualização, bem como implementar a gestão de dispositivos unificados.

✦ **Os Serviços de Planejamento de Implementação do SQL Server (SSDPS):** Os serviços estão disponíveis em compromissos de vários dias que estão focados em atividades como atualizar para o SQL Server, implementar o SQL Server Business Intelligence e migrar para o SQL Server.

✦ **Serviços de Planejamento de Implementação do SharePoint (SDPS):** Focados nos compromissos de planejamento de implementação do SharePoint e do SharePoint Online, estes serviços poderão incluir o planejamento do Office 365 FastTrack, o planejamento da solução de Gestão de Projeto e Portefólio (PPM) e planejamento da implementação do SharePoint.

✦ **Experiência de Utilizador:** Serviços para proporcionar uma experiência de utilizador para as aplicações de linha de negócio do Cliente, acrescentando especialização em Storyboard, Animações Gráficas, Investigação Etnográfica, Análise Pessoal e de Cenários, Estratégia e Design da Experiência de Utilizador, Design Visual, Desenvolvimento da IU, testes de Usabilidade e considerações de Acessibilidade.

3.4.2 Serviços de implementação

✦ **Administração do Projeto:** Um serviço para fornecer gestão e supervisão do projeto, programa ou compromisso do Cliente para assegurar a entrega bem-sucedida.

✦ **Arquitetura da Solução:** Um serviço para fornecer arquitetura e design para a solução do Cliente, baseado nas arquiteturas de referências para as tecnologias Microsoft.

✦ **Entrega da Solução:** Um serviço para fornecer implementação técnica, incluindo o desenvolvimento, configuração, migração, atualização e implementação da solução baseada nas tecnologias Microsoft e a respetiva integração nos ambientes do cliente.

3.4.3 Serviços de otimização

✦ **Serviços de Adoção:** O suporte técnico à adoção presta um conjunto de serviços que ajudam a avaliar a capacidade da organização do Cliente para modificar, monitorizar e otimizar as alterações associadas à aquisição de tecnologia Microsoft. Os serviços de adoção podem conter um ou mais dos seguintes serviços:

Workshop de Cenários de Adoção: Um workshop de dois dias remoto ou no local que demonstra as melhores práticas para aumentar a adoção de uma carga de trabalho de serviços online específicos. Os workshops estão disponíveis num formato aberto por participante ou sob a forma de apresentação fechada dedicada para a organização do

Cliente, conforme especificado na Encomenda de Serviços. Os workshops não podem ser gravados sem a permissão expressa e por escrito da Microsoft.

Diagnóstico de Adoção: Uma avaliação da preparação organizacional que fornece uma classificação da maturidade da capacidade existente do Cliente de gestão da mudança. Esta avaliação da preparação organizacional remota de três dias resulta num Relatório de Maturidade da capacidade, bem como em recomendações de melhoria.

Monitorização da Utilização Melhorada: Fornece uma arquitetura, uma abordagem e indicadores chave para identificar o estado de utilização atual, procurar áreas para melhoria para promover e monitorizar a adoção, e promover a concretização de mais-valias a partir dos serviços em nuvem da Microsoft.

Planeamento do Valor da Adoção, Tabela de Indicadores dos Resultados Comerciais e Monitorização da Utilização Melhorada: Assistência para identificar as vantagens empresariais da adoção de serviços online da Microsoft e para medir as vantagens empresariais através da utilização de uma tabela de indicadores trimestral juntamente com um conjunto de painéis de utilização para revisões mensais.

Prontidão Eterna: Uma revisão mensal de alterações futuras dos serviços online e um mapa para alinhar e otimizar a adoção e preparar para a mudança.

✦ **Gestão de Serviços de TI:** Um conjunto de serviços concebido para ajudar o Cliente a desenvolver o ambiente de TI histórico do Cliente através de abordagens de gestão de serviços modernos que promovem melhorias a nível da inovação, flexibilidade, qualidade e custo operacional. Os serviços de Gestão de Serviços de TI modernos poderão ser prestados através de workshops ou sessões de consultoria remota ou no local para assegurar que os processos de monitorização, gestão de incidentes ou suporte técnico do Cliente são otimizados para gerir a dinâmica dos serviços baseados na nuvem ao mover uma aplicação ou serviço para a nuvem.

✦ **Serviços de Segurança:** O portefólio de soluções de segurança da Microsoft inclui quatro áreas fundamentais: segurança e identidade da nuvem, mobilidade, proteção melhorada de informações e infraestrutura segura. Os serviços de segurança ajudam os clientes a compreenderem como podem proteger e inovar os seus dados, as suas aplicações e a sua infraestrutura de TI contra ameaças internas e externas.

3.5 Limitações e exclusões de responsabilidade

A nossa prestação de serviços baseia-se nas seguintes limitações e exclusões de responsabilidade:

- Os Serviços de Consultoria Digital são compostos unicamente por conselhos e orientações exclusivamente relacionados com a implementação e a utilização das tecnologias Microsoft por parte do Cliente.
- As licenças de produtos não estão incluídas nos serviços de consultoria e devem ser adquiridas em separado.
- Os Serviços de Consultoria Digital não incluem a implementação do produto, a resolução de problemas, o suporte de break-fix, revisão de código-fonte em tecnologias que não sejam da Microsoft ou consultoria técnica ou de arquitetura além dos serviços supramencionados.
- Para qualquer código-fonte em tecnologias que não sejam da Microsoft, os nossos serviços limitam-se apenas à análise dos dados binários, tal como a avaliação das informações de um processo ou o diagnóstico de monitorização da rede.

- Quando forem acordadas visitas no local não pré-pagas de Arquitetos da Microsoft ou de recursos da equipa de prestação de serviços, serão cobradas ao Cliente as despesas razoáveis de deslocação e estadia.

3.6 As responsabilidades do Cliente

O sucesso dos compromissos de consultoria e o desempenho das nossas obrigações dependem do envolvimento do Cliente durante a iniciativa, incluindo mas não limitado a:

- Disponibilidade dos representantes, pessoal de TI e recursos do Cliente, incluindo hardware, software, ligação à Internet e espaço físico nas suas instalações.
- Fornecimento atempado de informações precisas e completas por parte do Cliente, conforme solicitado pela equipa de prestação de serviços.
- Acesso a informação sobre a organização do Cliente.
- Conclusão atempada e eficaz das responsabilidades atribuídas ao Cliente.
- Decisões e aprovações atempadas por parte da chefia do Cliente.
- O pagamento das deslocações e despesas incorridas pelos funcionários ou contratantes da Microsoft.

4 Suporte técnico

Os Serviços de Suporte Unificados da Microsoft (suporte técnico) são um conjunto de serviços de suporte empresariais que ajudam a reduzir os custos, a melhorar a produtividade e a utilizar a tecnologia para concretizar novas oportunidades de negócio para qualquer fase do ciclo de vida das TI. O suporte técnico inclui:

- Serviços Proativos que ajudam a manter e a melhorar o estado de funcionamento da infraestrutura de TI e as operações do Cliente.
- Gestão da Prestação de Serviços para facilitar o planeamento e a implementação
- Serviços de resolução de problemas 24x7 priorizados para dar uma resposta rápida para minimizar o tempo de inatividade

4.1 Como adquirir suporte

O Suporte técnico está disponível sob a forma de pacote Base (designado Core, Advanced e Performance Support) ou sob a forma de serviços adicionais no âmbito de um contrato de Suporte existente através da Encomenda de Serviços Empresariais, conforme descrito abaixo.

Item	Descrição
Pacote Base	Uma combinação de serviços de gestão da prestação proativos e reativos que dão suporte aos produtos e/ou Serviços Online da Microsoft em utilização na organização do Cliente. Disponível sob a forma de pacotes de Core ("C"), Advanced ("A") e Performance ("P") Support, tal como apresentado nesta secção. Os serviços incluídos no Pacote Base são representados por um "✓" ao longo da presente secção. Consoante o Pacote Base, o Cliente também pode ser elegível para Serviços Proativos Incorporados específicos que serão listados na respetiva Encomenda de Serviços. A Microsoft irá trabalhar com o Cliente para identificar estes serviços antes do início do contrato ou no âmbito do planeamento da prestação do serviço.
Serviços adicionais	Estão disponíveis serviços de suporte adicionais para inclusão no Pacote Base do Cliente durante a vigência da Encomenda de Serviços, representados por um "+" ao longo da presente secção.
Serviços e soluções avançados	Os serviços de suporte, que abrangem um produto da Microsoft específico ou um sistema de TI do cliente, estão disponíveis para inclusão no Pacote Base de suporte do Cliente durante a vigência da respetiva Encomenda de Serviços e também estão representados por um "+" ao longo da presente secção.

4.2 Descrição de serviços

Os itens que são combinados para formar os serviços de suporte do Cliente são descritos nesta secção. Além disso, os serviços listados podem ser adicionados ao Pacote Base do Cliente ou adicionados a meio da vigência.

4.2.1 Serviços Proativos

Os serviços proativos ajudam a prevenir problemas no ambiente Microsoft do Cliente e serão agendados para ajudarem a assegurar a disponibilidade de recursos durante a vigência da Encomenda de Serviços aplicável. Os serviços Proativos que se seguem estão disponíveis de acordo com a identificação abaixo ou detalhada na Encomenda de Serviços do Cliente.

Serviços de planeamento

Tipos de serviço de planeamento	Pacote		
	C	A	P
Prova de Conceito		+	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

✎ **Prova de Conceito:** Um compromisso para fornecer meios de prova que permitam ao Cliente avaliar a viabilidade de uma solução técnica proposta. A prova pode ser feita sob a forma de protótipos funcionais, laboratórios, documentos e designs, mas normalmente não são materiais a entregar preparados para a produção.

Serviços de implementação

Tipos de serviço de implementação	Pacote		
	C	A	P
Serviços de Integração		+	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

✎ **Serviços de Integração:** Um envolvimento direto com um engenheiro da Microsoft para fornecer assistência à implementação, migração, atualização ou desenvolvimento de funcionalidades. Isto pode incluir assistência com o planeamento e validação de uma prova de conceito ou carga de trabalho de produção com produtos Microsoft.

Serviços de manutenção

Tipos de serviço de manutenção	Pacote		
	C	A	P
Avaliação a pedido	✓	✓	✓
Análise da Causa Raiz	+	+	+

Tipos de serviço de manutenção	Pacote		
	C	A	P
Programa de Avaliação		+	+
Verificação do Estado de Funcionamento		+	+
Offline Assessment		+	+
Proactive Monitoring		+	+
Proactive Operations Programs (POP)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)		+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus)		+	+

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.

✚ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

✚ **Avaliação a pedido:** Acesso a uma plataforma de avaliação automatizada online personalizada que utiliza a análise de registos para analisar e avaliar a implementação da tecnologia Microsoft. As Avaliações a pedido cobrem as tecnologias limitadas. A utilização deste serviço de avaliação necessita de um serviço ativo do Azure com limites de dados adequados para permitir a utilização do serviço de avaliação a pedido. Em conjunto com a Avaliação A Pedido, está disponível um engenheiro da Microsoft no local (durante até dois dias) e um engenheiro da Microsoft remoto (durante até um dia) para auxiliar na análise dos dados e na definição da prioridade das recomendações de remediação de acordo com o contrato de serviços do Cliente. As avaliações no local poderão não estar disponíveis em todas as regiões geográficas.

✚ **Análise da Causa Raiz:** Quando solicitada explicitamente antes do fecho do incidente, a Microsoft procederá a uma análise estruturada das causas potenciais de um problema técnico individual nas tecnologias suportadas ou numa série de problemas relacionados. O Cliente será responsável por colaborar com a equipa da Microsoft para disponibilizar materiais como ficheiros de registo, rastreios de rede ou outros resultados de diagnóstico. A Análise da Causa Raiz pode incorrer em encargos adicionais.

✚ **Programa de Avaliação:** Uma avaliação da conceção, da implementação técnica, das operações ou da gestão de alterações das tecnologias Microsoft do Cliente face às práticas recomendadas pela Microsoft. Após a conclusão da avaliação, o recurso da Microsoft irá trabalhar diretamente com o Cliente para resolver possíveis problemas e fornecer um relatório com a avaliação técnica do ambiente do Cliente que poderá incluir um plano de remediação.

✚ **Verificação do Estado de Funcionamento:** Uma revisão da avaliação da implementação da tecnologia Microsoft do Cliente face às práticas recomendadas pela Microsoft. Um engenheiro da Microsoft planeia o compromisso de verificação do estado de funcionamento com o Cliente, executa a revisão, analisa os dados e entrega um relatório ao concluir.

✦ **Offline Assessment:** Uma avaliação automatizada da implementação da tecnologia Microsoft do Cliente com dados recolhidos remotamente ou por um engenheiro da Microsoft nas instalações do Cliente. Os dados recolhidos são analisados pela Microsoft utilizando as ferramentas locais e fornecemos um relatório das nossas conclusões e recomendações de remediação.

✦ **Proactive Monitoring:** fornecimento de ferramentas de monitorização de operações técnicas e recomendações para aperfeiçoar os processos de gestão de incidentes do servidor. Este serviço ajuda o Cliente a criar matrizes de incidentes, a realizar revisões de grandes incidentes e a criar a estrutura para uma equipa de engenheiros sustentada.

✦ **Proactive Operations Programs (POP):** Uma revisão, feita com a equipa do Cliente, dos respetivos processos de planeamento, conceção, implementação ou operacionais face às práticas recomendadas da Microsoft. Esta revisão é feita no local ou remotamente por um recurso de suporte da Microsoft.

✦ **Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service):** uma avaliação automática da implementação de tecnologia Microsoft do Cliente, com dados recolhidos remotamente. Os dados recolhidos são analisados pela Microsoft para criar um relatório das conclusões com as recomendações de remediação.

✦ **Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus):** O RAP as a Service é fornecido e acompanhado com um workshop de otimização do sistema personalizado nas instalações do Cliente, durante até dois dias, centrado ao planeamento da remediação e na transferência de conhecimentos.

Serviços de otimização

Tipos de serviço de otimização	Pacote		
	C	A	P
Serviços de Adoção			+
Serviços Focados no Desenvolvimento		+	+
Gestão de Serviços de TI		+	+
Serviços de Laboratório			+
Serviços de Remediação		+	+
Serviços de Segurança		+	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

✦ **Serviços de Adoção:** O suporte técnico à adoção presta um conjunto de serviços que ajudam a avaliar a capacidade da organização do Cliente para modificar, monitorizar e otimizar as alterações associadas à aquisição de tecnologia Microsoft. Os serviços de adoção podem conter um ou mais dos seguintes serviços:

✦ **Workshop de Cenários de Adoção:** Um workshop de dois dias remoto ou no local que demonstra as melhores práticas para aumentar a adoção de uma carga de trabalho de

serviços online específicos. Os workshops estão disponíveis num formato aberto por participante ou sob a forma de apresentação fechada dedicada para a organização do Cliente, conforme especificado na Encomenda de Serviços. Os workshops não podem ser gravados sem a permissão expressa e por escrito da Microsoft.

✦ **Diagnóstico de Adoção:** Uma avaliação da preparação organizacional que fornece uma classificação da maturidade da capacidade existente do Cliente de gestão da mudança. Esta avaliação da preparação organizacional remota de três dias resulta num Relatório de Maturidade da capacidade, bem como em recomendações de melhoria.

✦ **Monitorização da Utilização Melhorada:** Fornece uma arquitetura, uma abordagem e indicadores chave para identificar o estado de utilização atual, procurar áreas para melhoria para promover e monitorizar a adoção, e promover a concretização de mais-valias a partir dos serviços em nuvem da Microsoft.

✦ **Planeamento do Valor da Adoção, Tabela de Indicadores dos Resultados Comerciais e Monitorização da Utilização Melhorada:** Assistência para identificar as vantagens empresariais da adoção de serviços online da Microsoft e para medir as vantagens empresariais através da utilização de uma tabela de indicadores trimestral juntamente com um conjunto de painéis de utilização para revisões mensais.

✦ **Prontidão Eterna:** Uma revisão mensal de alterações futuras dos serviços online e um mapa para alinhar e otimizar a adoção e preparar para a mudança.

✦ **Serviços Focados no Desenvolvimento:** Serviços disponíveis para ajudar a equipa do Cliente a criar, implementar e dar suporte às aplicações criadas com as tecnologias Microsoft.

✦ **Informações sobre Serviços para Programadores:** Uma avaliação anual das práticas de desenvolvimento de aplicações do Cliente para ajudar os clientes com orientação prática recomendada para desenvolver aplicações e soluções nas plataformas da Microsoft.

✦ **Assistência Técnica de Desenvolvimento:** Fornece ajuda na criação e desenvolvimento de aplicações que integram tecnologias Microsoft na plataforma da Microsoft, com uma especialização nas ferramentas e tecnologias de desenvolvimento Microsoft, sendo vendida sob a forma de número de horas listadas na Encomenda de Serviços do Cliente.

✦ **Gestão de Serviços de TI:** Um conjunto de serviços concebido para ajudar o Cliente a desenvolver o ambiente de TI histórico do Cliente através de abordagens de gestão de serviços modernos que promovem melhorias a nível da inovação, flexibilidade, qualidade e custo operacional. Os serviços de Gestão de Serviços de TI modernos poderão ser prestados através de workshops ou sessões de consultoria remota ou no local para assegurar que os processos de monitorização, gestão de incidentes ou suporte técnico do Cliente são otimizados para gerir a dinâmica dos serviços baseados na nuvem ao mover uma aplicação ou serviço para a nuvem.

✦ **Serviços de Laboratório:** quando disponível na sua zona, a Microsoft pode fornecer ao Cliente, acesso a uma funcionalidade de laboratórios, para o ajudar nas atividades de desenvolvimento, definição de referências, testes, protótipos e migração de produtos Microsoft.

✦ **Serviços de Remediação:** Envolvimento direto com um engenheiro da Microsoft para dar resposta às conclusões identificadas durante um serviço de Avaliação. A duração de cada compromisso é especificada em dias na Encomenda de Serviço do Cliente, tendo lugar em parceria com a equipa de engenheiros do Cliente.

✦ **Serviços de Segurança:** O portefólio de soluções de segurança da Microsoft inclui quatro áreas fundamentais: segurança e identidade da nuvem, mobilidade, proteção melhorada de informações e infraestrutura segura. Os serviços de segurança ajudam os clientes a compreenderem como podem proteger e inovar os seus dados, as suas aplicações e a sua infraestrutura de TI contra ameaças internas e externas.

Serviços de formação

Tipos de serviço de Educação	Pacote		
	C	A	P
Educação A Pedido	✓	✓	✓
Webcasts		✓	✓
Chalk Talks		+	+
Workshops		+	+

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.

✦ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

✦ **Educação a pedido:** Acesso a um conjunto de materiais de formação online e laboratórios online de uma plataforma digital de bibliotecas de workshops desenvolvida por engenheiros de suporte da Microsoft.

✦ **Webcasts:** Acesso a sessões de formação alojadas pela Microsoft, disponíveis numa vasta seleção de tópicos de suporte e tecnologia Microsoft, apresentadas através da Internet.

✦ **Chalk Talks:** Serviços interativos curtos, normalmente em sessões de um dia, que abrangem os tópicos de suporte e de produto ministrados em formato de palestra e demonstração por um engenheiro da Microsoft, em pessoa ou online.

✦ **Workshops:** Sessões de formação técnica de nível avançado, disponíveis numa vasta seleção de tópicos de suporte e tecnologia Microsoft, apresentadas por um engenheiro da Microsoft, presencialmente ou online. Os workshops podem ser adquiridos por participante ou sob forma de uma apresentação específica para a organização do Cliente, conforme especificado na Encomenda de Serviço do Cliente. Os workshops não podem ser gravados sem a permissão expressa e por escrito da Microsoft.

Serviços Proativos Personalizados

Tipos de serviço Proativos Personalizados	Pacote		
	C	A	P
Créditos Proativos	+	+	+
Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Educação)		+	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

✦ **Créditos Proativos:** O valor dos serviços comutáveis representados sob a forma de créditos na Encomenda de Serviços do Cliente. Os Créditos Proativos podem ser trocados por um ou mais serviços adicionais definidos, ou a eles aplicados, de acordo com a descrição no presente documento, e às tarifas atuais fornecidas pelo representante dos Serviços da Microsoft do Cliente. Após a seleção do serviço adicional disponível, a Microsoft irá deduzir o valor desse serviço no saldo de crédito do Cliente, arredondado à unidade mais próxima.

✦ **Serviços Proativos Personalizados:** Um compromisso abrangido com os recursos da Microsoft para prestar serviços sob a orientação do Cliente, presencialmente ou online, que não estão descritos de outro modo no presente documento. Estes compromissos incluem tipos de serviço de Manutenção, Otimização e Educação.

4.2.2 Serviços reativos

Os serviços reativos ajudam a resolver os problemas no ambiente Microsoft do Cliente e são normalmente consumidos a pedido. Os seguintes serviços reativos são incluídos conforme necessário para os serviços online e os produtos Microsoft suportados atualmente, salvo indicação em contrário na Encomenda de Serviços do Cliente.

Tipos de serviço reativo	Pacote		
	C	A	P
Suporte de Consultoria	✓	✓	✓
Suporte à Resolução de Problemas	✓	✓	✓
Gestão de Escalamento	✓	✓	✓
Extended Hotfix Support		✓	✓
Suporte no local		+	+

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ = Este é um serviço adicional que pode ser adquirido.

✦ **Suporte de Consultoria:** suporte por telefone para problemas de curto prazo (limitado a seis horas ou menos) e problemas não planeados para Profissionais de TI. Os Serviços de Consultoria podem incluir aconselhamentos, orientação, transferência de conhecimentos destinados a ajudar o Cliente e a implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas de suporte comuns e que podem diminuir a probabilidade de ocorrerem falhas de sistema. Os cenários de arquitetura, desenvolvimento de soluções e personalização estão fora do âmbito dos presentes Serviços de Consultoria.

✦ **Suporte à Resolução de Problemas:** Esta assistência à resolução dos problemas com sintomas específicos encontrados durante a utilização dos produtos Microsoft inclui a resolução de um problema, mensagem de erro ou funcionalidade específica que não está a funcionar como pretendido para os produtos Microsoft. Os incidentes podem ser iniciados por telefone ou submetidos através da Internet. As definições de gravidade e os tempos iniciais de resposta previstos da Microsoft são detalhados nas tabelas de resposta a incidentes abaixo.

A pedido do Cliente, a Microsoft poderá cooperar com outros fornecedores de tecnologia para ajudar a resolver problemas complexos de interoperabilidade de produtos de vários fabricantes. No entanto, o suporte de produtos de terceiros é a da responsabilidade desses terceiros.

A gravidade do incidente determinará os níveis de resposta por parte da Microsoft, os tempos iniciais de resposta previstos e as responsabilidades do Cliente. O Cliente é responsável pela determinação do impacto comercial na organização do Cliente e, após contactar a Microsoft, esta atribuirá o nível de gravidade apropriado. O Cliente pode solicitar uma alteração do nível de gravidade durante a vigência de um incidente, caso o impacto empresarial assim o exija.

Resposta a Incidentes de Core Support

Core Support	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
Impacto empresarial padrão	- Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido - Necessita de atenção no espaço de oito horas	- Resposta à primeira chamada no espaço de oito horas ou menos durante o horário de expediente¹ - Esforço¹ apenas durante o horário de expediente - Mediante pedido, esforço numa base de 24x7²	- Informação do contacto exata sobre o proprietário do caso - Resposta no prazo de 24 horas - Se tiver sido pedido o esforço 24x7, o Cliente afetará os recursos adequados para manter um esforço 24x7²
Impacto empresarial crítico	- A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode continuar de forma razoável - Necessita de atenção no espaço de uma hora	- Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos - Esforço contínuo numa base 24x7²	Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas x 7 dias²

¹ O horário de expediente é normalmente definido entre as 9:00 e as 17:30 Hora Padrão local, excluindo feriados e fins de semana. As horas de expediente poderão variar ligeiramente no seu país.

² A Microsoft poderá necessitar de reduzir do nível 24x7 se o Cliente não conseguir fornecer as respostas ou os recursos adequados para manter os esforços contínuos de resolução de problemas.

Resposta a Incidentes de Advanced Support

Advanced Support	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
Impacto	Perda ou	Resposta à primeira	Informação do

Advanced Support	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
empresarial padrão	degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido Necessita de atenção no espaço de quatro horas	chamada no espaço de quatro horas ou menos durante o horário de expediente ¹ - Esforço¹ apenas durante o horário de expediente - Mediante pedido, esforço numa base de 24x7²	contacto exata sobre o proprietário do caso - Resposta no prazo de 24 horas - Se tiver sido pedido o esforço 24x7, o Cliente afetará os recursos adequados para manter um esforço 24x7²
Impacto empresarial crítico	- A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode continuar de forma razoável - Necessita de atenção no espaço de uma hora	- Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos - Gestor de Situações Críticas⁴ atribuído após 4 horas - Esforço contínuo numa base 24x7²	- Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas x 7 dias² - Acesso e resposta da autoridade de controlo de alterações no prazo de quatro horas de expediente

¹ O horário de expediente é normalmente definido entre as 9:00 e as 17:30 Hora Padrão local, excluindo feriados e fins de semana. As horas de expediente poderão variar ligeiramente no seu país.

² A Microsoft poderá necessitar de reduzir do nível 24x7 se o Cliente não conseguir fornecer as respostas ou os recursos adequados que permitem à Microsoft manter os esforços de resolução de problemas.

Resposta a Incidentes de Performance Support

Performance Support	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
Impacto empresarial padrão	Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido	- Resposta à primeira chamada no espaço de quatro horas ou menos durante o horário de expediente¹ - Esforço¹ apenas durante o horário de expediente	Se tiver sido pedido o esforço 24x7, o Cliente afetará os recursos adequados para manter um esforço 24x7²

Performance Support	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
	Necessita de atenção no espaço de quatro horas	Mediante pedido, esforço numa base de 24x7²	
Impacto empresarial crítico	- A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode continuar de forma razoável - Necessita de atenção no espaço de 30 minutos	- Resposta à primeira chamada em 30 minutos ou menos - Gestor de Situações Críticas atribuído em 30 minutos ou menos - Recursos no local do Cliente, após 24 horas, com o acordo do cliente - Esforço contínuo numa base 24x7² - Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalamento rápido na Microsoft às equipas de produto³ - Notificação dos executivos seniores da Microsoft, conforme necessário	- Comunicação adequada com os executivos seniores, consoante solicitado pela Microsoft - Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas x 7 dias² - Acesso e resposta rápidos

¹ O horário de expediente é normalmente definido entre as 9:00 e as 17:30 Hora Padrão local, excluindo feriados e fins de semana. As horas de expediente poderão variar ligeiramente no seu país.

² A Microsoft poderá necessitar de reduzir do nível 24x7 se o Cliente não conseguir fornecer as respostas ou os recursos adequados que permitem à Microsoft manter os esforços de resolução de problemas

³ Não está disponível em todas as localizações de suporte para todas as Tecnologias Microsoft.

Gestão de Escalamento: O Escalamento fornece supervisão dos incidentes de suporte para promover uma resolução atempada e uma prestação de suporte de elevada qualidade. Seguem-se os serviços de Gestão de Escalamento prestados para o suporte do Pacote Base correspondente:

Core Support: Para os incidentes com impacto empresarial de gravidade padrão e crítica, o serviço está disponível mediante solicitação do cliente durante o horário de expediente através dos recursos de prestação de serviços agrupados. Estes recursos também poderão proporcionar atualizações de escalamento, quando solicitado.

Advanced e Performance Support: Para os incidentes com impacto empresarial de gravidade padrão e crítica, o serviço está disponível mediante solicitação do cliente durante o horário de expediente para o recurso de prestação de serviços agrupados que também podem prestar atualizações de escalamento, quando solicitado.

Para os incidentes de impacto empresarial de gravidade crítica, é executado automaticamente um processo de escalamento avançado. Este processo é iniciado depois de decorridas quatro horas para o Advanced Support, imediatamente para o Performance Support e se a função empresarial normal não for recuperada depois ser atribuído um nível de gravidade ao problema. Em seguida, será atribuído um Gestor de Situações Críticas ao problema, que será responsável por assegurar o progresso técnico contínuo no problema e apresentar atualizações de estado e um plano de ação ao Cliente.

🔗 **Extended Hotfix Support:** O Extended Hotfix Support permite ao Cliente solicitar correções não relacionadas com a segurança para software Microsoft selecionado que tenha entrado na fase Extended Support Phase, conforme definido <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Limitações e pré-requisitos específicos do serviço:

- O Extended Hotfix Support está limitado aos seguintes produtos/famílias de produtos:
 - Aplicações: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Servidor: BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
 - Sistemas: cliente Windows, sistemas operativos Windows Embedded
- Embora envidemos esforços comercialmente razoáveis para responder aos pedidos do Cliente de correções não relacionadas com a segurança, o Cliente reconhece que podem existir casos nos quais não seja possível criar ou fornecer uma correção.
- As correções são concebidas para resolver problemas específicos do Cliente e não são testadas quanto à regressão.
- As correções não podem ser distribuídas para terceiros não-afiliados sem o nosso consentimento por escrito.
- Os prazos de entrega dos hotfixes para as versões que não estão em inglês podem variar e poderão ser devidos honorários pela localização.
- A Microsoft não irá fornecer funções, funcionalidades, atualizações ou alterações de concepção adicionais. A Microsoft irá tratar apenas dos problemas de um produto selecionado que provoquem a sua falha, perda de dados ou desvio material de outro tipo da funcionalidade documentada do produto.

🔗 **Suporte no Local:** Para o Advanced e Performance Support, o suporte reativo no local presta assistência na localização do Cliente. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft e implica encargos adicionais por visita no local.

4.2.3 Gestão da prestação de serviços

A Gestão da Prestação de Serviços (SDM) está incluída nos serviços de suporte do Cliente, salvo disposição em contrário no presente documento ou na Encomenda de Serviços, e é determinado pelo suporte técnico do Pacote Base adquirido pelo Cliente. Serão incluídos serviços de gestão de prestação adicionais ao adquirir serviços adicionais ou serviços e soluções avançados.

Core Support: os serviços SDM são prestados digitalmente ou coordenados por recursos de um conjunto de recursos agrupados.

Advanced e Performance Support: os serviços SDM são coordenados e iniciados por um gestor de prestação de serviços designado, também conhecido como gestor técnico de conta (TAM). Este recurso designado pode funcionar remotamente ou no local na localização do Cliente. Alguns serviços também poderão ser prestados digitalmente.

Performance Support: Quando os serviços Support Technology Advisor (STA) estão incluídos no âmbito do Performance Support, o Cliente poderá escolher uma carga de trabalho de segurança ou nuvem listada no presente documento.

Detalhes do âmbito da Gestão da Prestação de Serviços

Os seguintes serviços SDM estão disponíveis conforme determinado pelo Pacote Base adquirido:

Tipos de serviço de gestão de prestação de serviços	Pacote		
	C	A	P
Iniciação do Suporte	✓	✓	✓
Revisão Executiva de Serviços		✓	✓
Planeamento da Conta de Serviços	✓	✓	✓
Gestão do Programa de Serviços	✓	✓	✓
Revisão do Sucesso da Nuvem		✓	✓
Orientação para as Atualizações dos Produtos, Serviços e Segurança da Microsoft		✓	✓
Suplemento Gestão da Prestação de Serviços		+	+
Gestão da Prestação de Serviços No Local		+	+

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.

⊕ - Um serviço adicional que pode ser adquirido.

Iniciação do Suporte:

Core Support: Disponível mediante solicitação, a Iniciação do Suporte é uma descrição geral introdutória do suporte técnico que estão incluídos no contrato de suporte do Pacote Base do Cliente, nos serviços adicionais adquiridos pelo Cliente e nos disponíveis para o Cliente para aquisição futura.

Advanced e Performance Support: A Iniciação do Suporte é uma descrição geral introdutória dos serviços de suporte que estão incluídos no contrato de suporte do Pacote Base do Cliente, nos serviços adicionais adquiridos pelo Cliente e nos disponíveis para o Cliente para aquisição futura. Além disso, a Microsoft pode debater como contratará as equipas do Cliente e realizar uma busca para identificar patrocinadores executivos para revisões e planeamento futuros.

Revisão Executiva de Serviços: Para o Advanced e Performance Support, estas revisões e planeamento estratégicos orientados pelo SDM são conversações com executivos, relacionadas com as prioridades chave da organização suportadas por tecnologia.

Planeamento da Conta de Serviços:

Core Support: Disponível mediante solicitação, uma vez por trimestre a Microsoft irá analisar com o Cliente a utilização do plano de suporte por parte da organização do Cliente, a orientação para a utilização de benefícios no plano de suporte do Cliente e as informações sobre os serviços adicionais à disposição do Cliente.

Advanced e Performance Support: A Microsoft irá trabalhar com o Cliente para planear a utilização dos serviços incluídos no suporte do Pacote Base do Cliente, bem como identificar, planear e promover a aquisição de serviços adicionais, conforme necessário.

Gestão do Programa de Serviços:

Core Support: Disponível mediante solicitação, pode incluir uma revisão dos serviços planeados e adquiridos, bem como dar suporte ao agendamento e ao fecho dos serviços concluídos.

Advanced e Performance Support: a gestão do programa permite uma supervisão dos serviços do Cliente por parte do respetivo gestor de prestação de serviços, incluindo a prestação e o progresso dos serviços proativos adquiridos, o planeamento e o agendamento dos recursos técnicos da Microsoft, a monitorização das prestações de serviços e o fecho dos serviços concluídos.

Revisão do Sucesso da Nuvem: como cliente dos serviços em nuvem da Microsoft com Advanced ou Performance Support, a Microsoft ajudará o Cliente a identificar as oportunidades para utilizar as funcionalidades incluídas nos respetivos serviços para acelerar a implementação, adoção e geração de valor das tecnologias da Microsoft Cloud.

Orientação para as Atualizações dos Produtos, Serviços e Segurança da Microsoft: como cliente dos serviços em nuvem e software da Microsoft com Advanced ou Performance Support, receberá informações sobre as futuras funcionalidades e alterações importantes aos produtos e serviços, bem como sobre os boletins de segurança para as tecnologias Microsoft.

➤ **Suplemento Gestão da Prestação de Serviços:** Como cliente de Advanced ou Performance Support, o Cliente pode optar por adquirir recursos SDM personalizados adicionais para prestar serviços de gestão de prestação de serviços, num âmbito de trabalho pré-determinado, que não são detalhados explicitamente no presente documento. Estes recursos irão funcionar remotamente ou no local na localização do Cliente. Este serviço também está sujeito à disponibilidade dos recursos da Microsoft.

➤ **Gestão da Prestação de Serviços no Local:** Como cliente de Advanced ou Performance Support, o Cliente pode solicitar visitas no local por parte do gestor de prestação de serviços que poderão implicar um encargo adicional por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

Detalhes do âmbito do Support Technology Advisor

O Support Technology Advisor (STA) é o consultor técnico designado do Cliente que suporta a segurança e a adoção da nuvem ao interligar as necessidades e os resultados empresariais com as capacidades técnicas. O STA está disponível com os serviços Performance Support e pode incluir:

Planeamento alinhado aos negócios: O STA promove conversações estratégicas ao mapear as capacidades da tecnologia com os resultados e os objetivos empresariais, orienta sessões de planeamento, efetua verificações para assegurar o alinhamento dos serviços em nuvem com as prioridades organizacionais.

Serviços de implementação: O STA trabalha com o Cliente para identificar a respetiva carga de trabalho principal (nuvem ou segurança) e ajudar a desenvolver um plano de sucesso para fazer avançar os resultados da consultoria de planeamento e a implementação dos serviços e, assim, manter o bom funcionamento do ambiente do Cliente.

Suporte adaptado: O STA fornece um plano de suporte personalizado para os serviços do Cliente que está adaptado às necessidades empresariais específicas do Cliente. Ao compreender os objetivos e o ambiente do Cliente, poderá ajudar a gerar valor com base nos investimentos em tecnologia do Cliente e apresentar recomendações e ideias pioneiras que ajudarão o Cliente a concretizar os respetivos objetivos de negócio na nuvem.

4.3 Serviços e soluções avançados

Além dos serviços prestados no âmbito dos serviços do Pacote Base ou adicionais, poderão ser adquiridos os seguintes serviços e soluções avançados opcionais. Poderão estar disponíveis serviços e soluções avançados adicionais por uma taxa adicional e definido numa Prova mencionada na Encomenda de Serviços.

Serviço	Pacote		
	C	A	P
Engenharia de Suporte Designado		+ ¹	+
Resposta Rápida		+	+
Custom Support		+	+

Serviço	Pacote		
	C	A	P
Developer Advanced		+ ¹	+ ¹
Developer Performance			+
Suporte para Cargas de Trabalho Críticas			+

+ - Um serviço adicional que pode ser adquirido.

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

4.3.1 Engenharia de Suporte Designado

🔗 **Engenharia de Suporte Designado (DSE):** os serviços DSE podem ser adquiridos como ofertas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser utilizado para prestar serviços proativos dentro do âmbito.

Quando adquiridas como horas, as horas de serviço DSE são em seguida deduzidas do total de horas adquiridas, uma vez que são utilizadas e fornecidas, com dedução baseada no equivalente em horas do preço do catálogo.

As ofertas DSE predefinidas são adaptadas ao ambiente do Cliente e ajudam-no a atingir o resultado desejado. Estas ofertas podem ter um foco em áreas como o Office 365, o Azure IaaS, a Cibersegurança e o Dynamics 365, e incluem os serviços proativos predefinidos necessários incorporados.

Seguem-se as áreas de foco para os serviços DSE:

- Ajudar a manter um conhecimento aprofundado dos requisitos empresariais atuais e futuros do Cliente e da configuração do ambiente tecnológico das informações do Cliente para otimizar o desempenho
- Documentar proativamente as recomendações de utilização dos materiais a entregar relacionados com os serviços de suporte (por exemplo, revisões da capacidade de suporte, verificações do estado de funcionamento, workshops e programas de avaliação de riscos)
- Ajudar a tornar consistentes as atividades de implementação e funcionamento do Cliente com as implementações de tecnologias da Microsoft planeadas e atuais do Cliente.
- Melhorar as competências técnicas e operacionais da equipa de TI do Cliente
- Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a evitar incidentes futuros e para ajudar a aumentar a disponibilidade do sistema das tecnologias Microsoft abrangidas do Cliente.

Ajudar a determinar a causa raiz dos incidentes repetitivos e fornecer recomendações para impedir que ocorram mais danos às tecnologias da Microsoft designadas.

Independentemente da forma de aquisição do DSE, a alocação, a definição da prioridade e a atribuição dos recursos são feitas com base no contrato entre as partes durante a reunião inicial de compromisso e documentadas como parte do plano de prestação de serviços do Cliente.

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço

- Para o Advanced Support, o DSE está limitado uma quantidade de aquisição máxima de 1.600 horas.
- Os serviços DSE estão disponíveis durante o horário de expediente normal (9:00 às 17:30 Hora Padrão Local, excluindo feriados e fins de semana).
- Os serviços DSE suportam as tecnologias e os produtos da Microsoft específicos selecionados pelo Cliente e listados na Encomenda de Serviços do Cliente.
- Os serviços DSE são prestados a uma única localização de suporte na localização de suporte designada identificada na Encomenda de Serviços do Cliente.

4.3.2 Resposta Rápida

🔗 **Resposta Rápida:** A Resposta Rápida fornece suporte reativo acelerado para os serviços em nuvem do Cliente ao encaminhar os incidentes de suporte para os peritos técnicos e oferecer um caminho de escalamento para as equipas de operações dos serviços em nuvem, conforme necessário.

Para beneficiar dos serviços de Resposta Rápida para os componentes do Microsoft Azure do Cliente, o Cliente deve submeter um incidente através do portal de serviços em nuvem aplicável. Os pedidos de Suporte à Resolução de Problemas do Cliente serão encaminhados diretamente para uma fila de suporte de Resposta Rápida assegurada por uma equipa designada de técnicos especializados no serviço em nuvem.

Para os componentes do Azure especificados do Cliente, os tempos de resposta para suporte à resolução de problemas são listados na tabela abaixo e prevalecem sobre quaisquer tempos de resposta do suporte do Pacote Base esperados.

Resposta Rápida	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
Impacto empresarial crítico	• A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode continuar de forma razoável • Necessita de atenção no espaço de 15 minutos	• Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos¹ • Esforço contínuo numa base 24x7³ • Acesso a especialistas experientes da Microsoft² • Escalamento rápido na Microsoft para as equipas de operações de serviços em nuvem • Notificação dos executivos seniores da Microsoft,	• Comunicação adequada com os executivos seniores, consoante solicitado pela Microsoft • Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas x 7 dias³ • Acesso e resposta rápidos

Resposta Rápida	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
		conforme necessário	

¹ O horário de expediente é normalmente definido entre as 9:00 e as 17:30 Hora Padrão local, excluindo feriados e fins de semana. As horas de expediente poderão variar ligeiramente no seu país.

² Os serviços de Suporte à Resolução de Problemas de Resposta Rápida só estão disponíveis em inglês.

³ A Microsoft poderá necessitar de reduzir do nível 24x7 se o Cliente não conseguir fornecer as respostas ou os recursos adequados que permitem à Microsoft manter os esforços de resolução de problemas

4.3.3 Custom Support

🔗 **Custom Support:** O Custom Support oferece suporte limitado e contínuo para um número selecionado de produtos e service packs que atingiram o fim do respetivo ciclo de vida, conforme definido pela Política de suporte empresarial da Microsoft em <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Os produtos, versões ou service packs para os quais o Cliente adquiriu Custom Support estão disponíveis mediante o pagamento de honorários adicionais e estão definidos na Encomenda de Serviços.

Os honorários do programa Custom Support são calculados tal como se o Cliente se tivesse inscrito no primeiro dia em que o programa Custom Support foi disponibilizado (por exemplo, se o Custom Support para SQL Server 2005 SP4 foi disponibilizado a 13 de abril de 2016, mas não se inscrever até 13 de outubro de 2016, os honorários do programa do Cliente são calculados como sendo retroativos à data de início de 12 de abril de 2016). Os honorários de inscrição do Custom Support não são reembolsáveis e não podem ser transferidos entre Custom Support Standard e Custom Support Essentials.

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço

- O Cliente deve ter um contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft atual para dar suporte a um pedido de serviços de Custom Support ou para pedir uma hotfix. Se o contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou cessar, o serviço de Custom Support cessará na mesma data.
- O Cliente deve instalar e executar o service pack mais atualizado dos produtos inscritos listados na Encomenda de Serviço antes de receber o Custom Support.
- Para participar no Custom Support para os produtos inscritos e aceder às atualizações e boletins de segurança, o Cliente deve apresentar um plano de migração detalhado com a contagem de dispositivos e instâncias, marcos de implementação sobre a e uma data de conclusão da migração. O não fornecimento deste plano de migração poderá resultar na impossibilidade de aceder aos componentes distribuíveis de serviço do Custom Support.
- Para fins de Custom Support, um dispositivo é qualquer instância, física ou virtual, na qual o cliente pretende implementar uma atualização de segurança para um determinado produto. A contagem de dispositivos ou instâncias deve ser igual ao número de vezes que a atualização de segurança, ou hotfix, será implementada, em vez da contagem de dispositivos físicos.
- O Custom Support está disponível para o Cliente nas localizações de suporte estabelecidas na Encomenda de Serviços do Cliente, caso a localização de suporte esteja incluída na contagem de dispositivos e instâncias do Cliente.

- O Custom Support só cobre a versão inglesa dos produtos inscritos, salvo outro acordo em contrário por escrito. Se ambas as partes concordarem no suporte de idioma diferente do inglês, as horas de suporte podem ser alargadas para permitir a tradução (para a qual podem aplicar-se honorários de localização).
- As atualizações de segurança incluídas nos honorários de inscrição são determinadas pelo tipo de serviço de Custom Support adquirido e pelo produto inscrito, conforme descrito em seguida:
 - **Custom Support Standard:** Fornece suporte para produtos com datas de extinção do suporte *anteriores a* 1 de janeiro de 2010 e inclui atualizações para vulnerabilidades de segurança definidas pelo Microsoft Security Response Center (MSRC) como críticas ou importantes.
 - **Custom Support Standard:** Fornece suporte para produtos com datas de extinção do suporte *posteriores a* 1 de janeiro de 2010, e inclui atualizações sobre vulnerabilidades de segurança definidas pelo MSRC como críticas. Por honorários adicionais, poderá adquirir atualizações de segurança para vulnerabilidades classificadas pelo MSRC como Importantes.
 - **Custom Support Essentials:** fornece a capacidade de adquirir atualizações de segurança classificadas pelo MSRC como críticas por honorários adicionais por atualização e dispositivo. Não estão disponíveis atualizações de segurança classificadas como importantes.
- O Custom Support é adquirido anualmente, com datas de programa fixas que são alinhadas com o ciclo de vida do Custom Support do produto. Salvo disposição em contrário, um trimestre é o período mínimo de Custom Support. Os Clientes podem optar ativamente por não participar no Custom Support numa base trimestral com uma notificação prévia mínima de 14 dias antes da data de faturação seguinte.
- As correções não relacionadas com segurança (por exemplo, problemas de fuso horário ou Hora de Verão) também podem estar disponíveis por honorários adicionais.
- As Atualizações de Segurança e Hotfixes emitidas pela Microsoft para o Cliente são apenas para utilização interna, o que inclui a utilização em ambientes alojados para benefício direto do Cliente e não podem ser distribuídas a terceiros.
- Poderá solicitar acesso a atualizações de segurança e correções não relacionadas com segurança (quando disponíveis) para contactos designados por si. O Cliente concorda em notificar-nos sobre quaisquer alterações a estes contactos designados. As atualizações de segurança e hotfixes não podem ser distribuídas a terceiros não-afiliados sem o consentimento por escrito da Microsoft.
- O Custom Support não inclui a opção de pedir funções, funcionalidades ou alterações de conceção adicionais, bem como suporte de garantia.
- Embora envidemos os esforços comercialmente razoáveis para responder aos pedidos de correções por parte do Cliente, este reconhece que podem existir casos em que uma atualização de segurança ou hotfix que não seja de segurança, incluindo atualizações de segurança críticas e importantes, não possa ser criada ou fornecida.
- Se o Cliente estiver a adquirir Custom Support diretamente à Microsoft, o Cliente poderá aplicar as atualizações de segurança e as hotfixes que não sejam de segurança aos produtos

- inscritos aplicáveis, incluindo os produtos inscritos adquiridos através do Licenciamento em Volume da Microsoft ou através do Contrato de Licença Service Provider da Microsoft.
- Todos os pedidos de Suporte à Resolução de Problemas devem ser submetidos por via telefónica pelos contactos designados do Cliente.
 - O acesso aos recursos da Microsoft para substituição das Atualizações de Segurança ou Hotfixes que não sejam de segurança está disponível apenas durante o período de vigência do presente Contrato de Custom Support. A reinscrição seria necessária para voltar a ter acesso a quaisquer recursos da Microsoft, incluindo a substituição das Atualizações de Segurança ou as Hotfixes que não sejam de segurança que possam ter sido transferidas enquanto o Cliente esteve inscrito no Custom Support, mas que subsequentemente foram perdidas, danificadas ou consideradas não utilizáveis depois de expirado o período de vigência da inscrição.

4.3.4 Suporte para Programadores

O Suporte para Programadores fornece suporte técnico a longo prazo baseado em conhecimentos aprofundados técnicos e sobre a nuvem ao longo de todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicações para os programadores que estão a criar, implementar e suportar aplicações na plataforma da Microsoft.

Um Gestor de Desenvolvimento Aplicacional (ADM) atua como contacto principal e está focado na prestação de consultoria estratégica sobre metodologias de desenvolvimento e testes, bem como sobre os problemas de desenvolvimento encontrados ao utilizar os produtos Microsoft. O ADM faz a interface com vários recursos na Microsoft sobre os requisitos do Cliente.

No âmbito do contrato de suporte, poderão ser adquiridas as seguintes soluções para programadores:

Developer Advanced

Disponível para o Advanced e Performance Support, o suporte Developer Advanced oferece soluções direcionadas para necessidades de desenvolvimento de aplicações específicas, incluindo a modernização de aplicações, avaliações da Internet das Coisas (IoT), soluções ALM/DevOps, formação e testes. É o nível de assistência recomendado para os clientes que necessitam de suporte ao desenvolvimento especializado em várias áreas ou tópicos no ciclo de vida de desenvolvimento.

Um compromisso mínimo inclui 320 horas de ADM (Gestor de Programação de Aplicações). Podem ser incluídos compromissos personalizados mais pequenos mediante uma solicitação especial. O suporte Developer Advanced tem um máximo de 800 horas ADM.

Developer Performance

Disponível para o Performance Support, o suporte Developer Performance oferece suporte abrangente ao longo do ciclo de vida de desenvolvimento da aplicação, oferecendo aos clientes arquitetura de nuvem, avaliações de vulnerabilidades, soluções ALM/DevOps, ciclo de vida de desenvolvimento de segurança, revisões de código, desempenho e monitorização, modernização de aplicações, implementação e gestão da Internet das Coisas (IoT), formação e testes. É o nível de assistência recomendado para os clientes que necessitam de suporte ao desenvolvimento completo para os ambientes de desenvolvimento críticos para o negócio, bem como complexos.

O suporte Developer Performance tem um compromisso mínimo de 800 horas ADM. Podem ser incluídos compromissos personalizados mais pequenos mediante uma solicitação especial.

4.3.5 Suporte para Cargas de Trabalho Críticas

🔗 **Suporte para Cargas de Trabalho Críticas:** fornece um elevado nível de suporte para um conjunto definido de Serviços Online e produtos Microsoft que façam parte da solução crítica do Cliente, conforme especificado na Encomenda de Serviços do Cliente. O Suporte Crítico fornece um programa personalizado de serviços de suporte, está disponível mediante o pagamento de honorários adicionais e é definido numa Prova mencionada na Encomenda de Serviços do Cliente.

4.4 Termos e condições adicionais

Os serviços de Suporte Unificado da Microsoft são prestados com base nos seguintes pré-requisitos e pressupostos.

- Todos os serviços são prestados remotamente nas localizações do Cliente no país listado na respetiva Encomenda de Serviços, salvo indicação em contrário por escrito. A Encomenda de Serviços descreve os serviços que serão prestados no país de suporte designado do Cliente.
- Todos os serviços são prestados no idioma falado na localização dos serviços da Microsoft que prestam serviços ou em inglês, salvo acordo em contrário por escrito.
- A Microsoft presta suporte para todas as versões dos produtos dos Serviços Online e do software da Microsoft lançados comercialmente que o Cliente tenha adquirido e identificados nos Termos de Produto, publicados ocasionalmente pela Microsoft em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou num site sucessor identificado pela Microsoft), salvo disposição em contrário uma Encomenda de Serviços, numa Prova da presente Descrição de Serviços de Consultoria e Suporte ou se foram especificamente excluídos no portal de suporte online do Cliente, em <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Não é fornecido suporte para produtos em fase de pré-lançamento e beta, exceto se indicado em contrário numa prova.
- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais adquiridos durante a Vigência de uma Encomenda de Serviços, serão cancelados se não forem utilizados durante a Vigência da Encomenda de Serviços aplicáveis.
- O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos e os workshops podem estar sujeitos a cancelamento se os níveis de registo mínimos não forem cumpridos.
- A Microsoft pode aceder ao sistema do Cliente através de uma ligação remota para analisar problemas a pedido do Cliente. A equipa da Microsoft irá aceder apenas aos sistemas autorizados pelo Cliente. Para utilizar a assistência por ligação remota, o Cliente terá de fornecer à Microsoft o acesso adequado e o equipamento necessário.
- Alguns serviços poderão obrigar a Microsoft a armazenar, processar e aceder aos dados do Cliente. Ao fazê-lo, utilizamos tecnologias aprovadas pela Microsoft que estão em conformidade com as políticas e processos de proteção de dados da Microsoft. Se o Cliente solicitar que utilizemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, o Cliente compreende e aceita que é o único responsável pela integridade e segurança dos dados do Cliente e que a Microsoft não assume qualquer responsabilidade relativamente à utilização de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
- Se o Cliente solicitar o cancelamento de um serviço agendado anteriormente, a Microsoft pode optar por deduzir uma taxa de cancelamento de até 100 por cento do preço do serviço

se o cancelamento ou o reagendamento for efetuado com menos de 14 dias de antecedência em relação ao primeiro dia da prestação do serviço.

- Ao adquirir serviços adicionais, a Microsoft pode exigir a inclusão da gestão da prestação de serviços para facilitar a prestação.
- Se o Cliente encomendou um tipo de serviço e pretende trocá-lo por outro tipo de serviço, pode aplicar o valor equivalente a um serviço alternativo que esteja disponível no Pacote Base, sempre que disponível, e mediante acordo com o recurso de prestação de serviços do Cliente.
- O valor equivalente dos incidentes do Benefício Software Assurance pode ser convertido e utilizado para reduzir os honorários do Pacote Base, tal como apresentado na Encomenda de Serviços aplicável do Cliente. O Cliente também pode converter os incidentes do Benefício de Software Assurance para os serviços de Engenharia de Suporte Designado. Após 30 dias, a Microsoft reserva-se o direito de faturar ao Cliente o valor equivalente de qualquer défice de incidentes do Benefício de Software Assurance que este compromete para conversão em serviços de Suporte Unificado da Microsoft elegíveis, de acordo com o designado na Encomenda de Serviços do Cliente.
- Nem todos os serviços adicionais poderão estar disponíveis no país do Cliente. Contacte o recurso de prestação de serviços para obter mais detalhes.
- Os serviços de suporte estão limitados aos conselhos e orientações relacionados com o código que seja propriedade do Cliente ou da Microsoft.
- O Cliente concorda que o único código que não seja da Microsoft ao qual nos forneça acesso se trate de código que seja propriedade do Cliente.
- O suporte não fornece código de qualquer tipo, além do código exemplo.
- Poderão existir requisitos mínimos para a plataforma dos serviços adquiridos.
- Os serviços podem não ser prestados através dos respetivos clientes.
- Se o Cliente tiver um Pacote Base de Advanced ou Performance Support, e onde as visitas no local forem acordadas mutuamente e não pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente pelas despesas de deslocação e estadia consideradas razoáveis.

Poderão ser definidos pré-requisitos e pressupostos adicionais nos Anexos relevantes.

4.5 As responsabilidades do Cliente

A otimização dos benefícios dos serviços de Suporte Unificado da Microsoft do Cliente está subordinada ao cumprimento das seguintes responsabilidades por parte do Cliente, para além das estipuladas em quaisquer provas aplicáveis. A falha no cumprimento das seguintes responsabilidades poderá resultar em atrasos do serviço:

- O Cliente designará um administrador de suporte técnico designado que é responsável por liderar a equipa do Cliente e gerir todas as atividades de suporte, bem como os processos internos do Cliente para submeter os pedidos de incidentes de suporte à Microsoft.
- Consoante o Pacote Base estabelecido abaixo, o Cliente pode designar os contactos de suporte reativo nomeados que podem criar pedidos de suporte através do telefone ou Web site de suporte da Microsoft. Os administradores da nuvem para os serviços baseados na

nuvem do Cliente também podem submeter pedidos de suporte na nuvem através dos portais de suporte aplicáveis.

- Core Support – Até cinco (5) contactos nomeados
 - Advanced Support – Até vinte (20) contactos nomeados
 - Performance Support – Até trinta (30) contactos nomeados
- Além do administrador de suporte técnico do Cliente, os contactos de suporte reativo nomeados designados e os administradores da nuvem, autorizados, o Cliente pode adquirir contactos nomeados adicionais até ao máximo listado abaixo para o número de contactos nomeados adicionais que serão autorizados a criar pedidos de problemas de suporte. Podem ser adquiridos contactos adicionais até aos seguintes limites:
 - Core Support – Até cinco (5) contactos nomeados adicionais
 - Advanced Support – Até vinte (20) contactos nomeados adicionais
 - Performance Support – Até trinta (30) contactos nomeados adicionais
- Ao submeter um pedido de serviço, os contactos de suporte reativo do Cliente devem ter um entendimento básico do problema com que se está a deparar e uma capacidade para reproduzir o problema para ajudar a Microsoft no diagnóstico e na triagem do problema. Estes indivíduos devem também ter conhecimentos sobre os produtos da Microsoft suportados e o ambiente Microsoft do Cliente para ajudar a resolver os problemas do sistema e para ajudar a Microsoft na análise e na resolução dos pedidos de serviço.
- O Cliente concorda em trabalhar com a Microsoft para planear a utilização dos serviços, com base nos serviços adquiridos.
- O Cliente concorda em notificar a Microsoft sobre quaisquer alterações aos contactos nomeados designados na Encomenda de Serviços do Cliente.
- A Microsoft poderá solicitar que o Cliente efetue uma identificação do problema e que execute atividades de resolução de problemas. Este processo pode incluir a execução de rastreios de rede, a captura de mensagens de erro, a recolha de informações de configuração, a alteração de configurações do produto, a instalação de novas versões do software ou de novos componentes, bem como a modificação de processos.
- O Cliente é responsável por efetuar a cópia de segurança dos seus dados e por reconstruir ficheiros perdidos ou alterados resultantes de falhas catastróficas. O Cliente é também responsável pela implementação dos procedimentos necessários para salvaguardar a integridade e segurança do respetivo software e dados.
- O Cliente concorda, sempre que possível, em responder aos inquéritos de satisfação de clientes que a Microsoft possa fornecer ocasionalmente relativamente aos serviços.
- O Cliente é responsável por quaisquer despesas de deslocação e de estadia incorridas por parte dos respetivos funcionários ou contratantes.
- O gestor da prestação de serviços pode pedir ao Cliente para cumprir outras responsabilidades específicas do serviço que o Cliente adquiriu.
- Durante a utilização dos serviços em nuvem no âmbito deste suporte, o Cliente deve adquirir ou ter uma subscrição ou plano de dados existente para o serviço online aplicável.

- Se tiver um Pacote Advanced ou Performance Support, o Cliente concorda em submeter os pedidos de serviços Proativos, juntamente com quaisquer dados necessários ou aplicáveis, não mais tarde do que 60 dias antes da data de expiração da Encomenda de Serviços aplicável.
- Se o Cliente tiver um Pacote Advanced ou Performance Support, o Cliente concorda em fornecer à equipa de prestação de serviços da Microsoft, que deve estar no local, acesso telefónico e à Internet de banda larga razoável e acesso às ferramentas de diagnóstico e sistemas internos, conforme aplicável.

© 2017 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Qualquer utilização ou distribuição destes materiais sem a autorização expressa da Microsoft Corp. é estritamente proibida.

Microsoft e Windows são marcas registadas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou noutros países.

Os nomes das empresas e produtos reais mencionados no presente documento podem ser marcas registadas dos respetivos proprietários.