Servicios de Microsoft Enterprise

Descripción de los Servicios de
Soporte y Consultoría

noviembre 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 de consultoría	4
3.1	Cómo adquirirlos	4
3.2	Servicios de consultoría personalizados	4
3.3	Paquetes de servicios de consultoría	5
3.4	Descripción de los Servicios	5
3.4.1	Servicios de planificación	5
3.4.2	Servicios de implementación	7
3.4.3	Servicios de Optimización	7
3.5	Exclusiones y limitaciones	8
3.6	Sus responsabilidades	9
4	Servicios de soporte	10
4.1	Cómo adquirir soporte	10
4.2	Descripción de los servicios	11
4.2.1	Servicios proactivos	11
4.2.2	Servicios reactivos	16
4.2.3	Administración de entrega de servicios	21
4.3	Servicios y soluciones mejoradas	23
4.3.1	Ingeniería de Soporte Designado	24
4.3.2	Rapid Response	25
4.3.3	Soporte Personalizado	26
4.3.4	Soporte para Desarrolladores	28
4.3.5	Soporte Crítico	28
4.4	Términos y condiciones adicionales	29
4.5	Sus responsabilidades	30

1 Acerca de este documento

La Descripción de los Servicios de Soporte 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

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 seguridad sólida y 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 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.

3.1 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.
Paquetes 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.

3.2 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.

Aplicaciones e Infraestructura: la informática en la nube es fundamental para permitir la transformación digital de cualquier organización. Los servicios de Aplicaciones Modernas de Microsoft 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. Con las Soluciones de Productividad en la Nube, ayudamos 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.

Datos e Inteligencia Artificial (IA): la principal moneda de los negocios modernos es la capacidad de convertir datos en IA que impulsa la ventaja competitiva. Las soluciones de Información de la Empresa de Microsoft ayudan a los desarrolladores y las organizaciones a centrarse en la IA a través de una completa supervisión para visualizar, implementar y brindar soluciones de soporte para las organizaciones empresariales y de TI que desbloquean información sobre datos utilizando productos que incluyen Azure Database Power BI, Office y SQL Server.

Aplicaciones Empresariales: asistencia con aplicaciones empresariales que forman parte de un entorno de datos conectado, que permite la IA y la inteligencia empresarial al mismo tiempo que

ayuda a digitalizar las funciones críticas del negocio, incluyendo ventas de relaciones, procesos de talentos y personas, operaciones y servicio al cliente.

Microsoft ofrece una variedad de servicios de consultoría para Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement que abarca Ventas, Servicio y Marketing para ayudar a los clientes a convertir relaciones en ingresos al llevar la inteligencia digital en cada oferta. Consultar los servicios de Operaciones Unificadas de Microsoft Dynamics 365 ayuda a los clientes a acelerar el crecimiento mediante la optimización de las operaciones y la toma de decisiones en tiempo real, impulsada por datos a escala global.

Espacio de Trabajo Moderno: como parte de la transformación del lugar de trabajo, Microsoft puede ayudarlo a poner a punto su entorno, al mismo tiempo que también hace posible que cada profesional en su empresa cuente con las herramientas para ser más productivo.

Nuestras ofertas de servicios de consultoría para 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. Los Servicios de Infraestructura de Centro de Datos y de la Nube también integran tecnología, personas y procesos que ayudan a TI a transformar los centros de datos en activos comerciales estratégicos, personalizados para satisfacer las necesidades empresariales específicas. Vinculados con

los servicios de Seguridad e Identidad, también proporcionamos estrategias y soluciones que ayudan a proteger la infraestructura, las aplicaciones y los datos de TI contra amenazas internas y externas.

3.3 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.

3.4 Descripción de los Servicios

3.4.1 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.

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 aproximadamente 200, 400, 800 y 1.600 horas de interacción con un asesor a tiempo parcial o a tiempo completo. 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.

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

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.

3.4.2 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.

3.4.3 Servicios de Optimización

⇒ **Servicios de Adopción:** los servicios de adopción de soporte 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.

3.5 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.

3.6 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.

4 Servicios de soporte

Los Servicios de Soporte Unificado de Microsoft (servicios de soporte) son un completo conjunto de servicios de soporte 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 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.

4.1 Cómo adquirir soporte

Los servicios de soporte están disponibles como un paquete Base (designado como Soporte Básico, Avanzado y de Rendimiento) o como servicios adicionales bajo un contrato de Soporte existente mediante la Orden de Trabajo de Servicios Empresariales, como se describe a continuación.

Elemento	Descripción
Paquete Base	<p>Una combinación de servicios proactivos, reactivos y de administración de entregas que ofrece soporte para todos los productos comerciales de Microsoft y/o Servicios en Línea en uso dentro de su organización. Disponible como paquetes de Soporte Básico ("C"), Avanzado ("A") y de Rendimiento ("P") como se representan en esta sección.</p> <p>Los servicios incluidos en el Paquete Base estarán representados en esta sección con el símbolo "✓".</p> <p>Según el nivel de Paquete Base, puede que también sea elegible para recibir Servicios Proactivos Integrados 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.</p>
Servicios adicionales	<p>Se cuenta con servicios de soporte adicionales para agregar a su Paquete Base durante el periodo de vigencia de la Orden de Trabajo, los que estarán representados en esta sección con el símbolo "+".</p>
Servicios y soluciones mejoradas	<p>Los servicios de soporte, que abarcan un producto de Microsoft o sistema de TI del cliente específico, están disponibles para que los agregue a su Paquete Base de soporte durante el periodo de vigencia de la Orden de Trabajo y estarán representados en esta sección con el</p>

símbolo "+".

4.2 Descripción de los servicios

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

4.2.1 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 están disponibles tal como se indica a continuación o en el detalle de su Orden de Trabajo.

Servicios de planificación

Tipos de servicios de planificación	Paquete		
	C	A	P
Prueba de Concepto		+	+

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

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

Servicios de implementación

Tipos de servicios de implementación	Paquete		
	C	A	P
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	Paquete		
	C	A	P
Evaluación a Petición	✓	✓	✓

Tipos de servicios de mantenimiento	Paquete		
	C	A	P
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 Paquete Base.

+ - 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 trabajará 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 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	Paquete		
	C	A	P
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 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 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.
- ✦ **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 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 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.

Servicios de educación

Tipos de Servicios de Educación	Paquete		
	C	A	P
Educación a Petición	✓	✓	✓
Webcasts		✓	✓
Presentaciones		+	+
Talleres		+	+

✓ - Se incluye como parte de su Paquete Base.

+ - 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 de Microsoft.

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

🔗 **Presentaciones:** servicios interactivos breves, normalmente sesiones de un día, que abarcan temas de producto y soporte 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 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	Paquete		
	C	A	P
Créditos Proactivos	+	+	+
Servicios Proactivos Personalizados (servicios de Mantenimiento,		+	+

Tipos de servicios Proactivos Personalizados	Paquete		
	C	A	P
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.

4.2.2 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	Paquete		
	C	A	P
Soporte de Asesoramiento	✓	✓	✓
Soporte para la Resolución de Problemas	✓	✓	✓
Administración de Escalación	✓	✓	✓
Soporte Ampliado de Revisiones		✓	✓
Soporte in situ		+	+

✓ - Se incluye como parte del Paquete Base.

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

⇒ **Soporte de Asesoramiento:** soporte telefónico a corto plazo (limitado a seis horas o menos) y para problemas no planificados dirigido a 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 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 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 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 Básica ante Incidentes de Soporte

Soporte Básico	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
Impacto estándar para el negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de los servicios, pero se puede seguir trabajando razonablemente de forma parcial • Necesita atención en un plazo de ocho horas 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención en una hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Esfuerzo continuo durante horario 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 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 Avanzada ante Incidentes de Soporte

Soporte Avanzado	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
<p>Impacto estándar para el negocio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de los servicios, pero se puede seguir trabajando razonablemente de forma parcial • Necesita atención en un plazo de cuatro horas 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos durante el horario comercial¹ • Esfuerzo solo durante el horario comercial¹ • Cuando se solicite, esfuerzo durante horario 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Impacto crítico para el negocio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención en una hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Gerente de Situaciones Críticas asignado después de 4 horas • Esfuerzo continuo durante horario 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 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 necesarias que nos permitan continuar con nuestros esfuerzos para resolver el problema.

Respuesta de Rendimiento ante Incidentes de Soporte

Soporte de Rendimiento	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
Impacto estándar para el negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de los servicios, pero se puede seguir trabajando razonablemente de forma parcial • Necesita atención en un plazo de cuatro horas 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos durante el horario comercial¹ • Esfuerzo solo durante el horario comercial¹ • Cuando se solicite, esfuerzo durante horario 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención en 30 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 9:00 a 17:30 Hora Local Estándar, excluyendo días festivos y fines de semana. El 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 necesarias que nos permitan continuar con nuestros esfuerzos para resolver el problema

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

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

Soporte Básico: 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.

Soporte Avanzado y de Rendimiento: 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 Soporte Avanzado e inmediatamente para el Soporte de Rendimiento 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 Ampliado de Revisiones:** el Soporte 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 Ampliado, según se define en <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Requisitos previos y limitaciones específicos del servicio:

- El Soporte 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 In Situ:** Para el Soporte Avanzado y de Rendimiento, el soporte reactivo in situ 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.

4.2.3 Administración de entrega de servicios

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

Soporte Básico: Los servicios de SDM se proporcionan digitalmente o son coordinados por recursos de un conjunto agrupado de recursos.

Soporte Avanzado y de Rendimiento: los servicios de SDM son coordinados e iniciados por un administrador de prestación 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.

Soporte de Rendimiento: Cuando los servicios de un Asesor de Tecnología de Soporte (STA) se incluyen como parte del Soporte de Rendimiento, usted puede 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 según lo determine el Paquete Base adquirido:

Tipos de servicios de administración de entrega de servicios	Paquete		
	C	A	P
Iniciación al Soporte	✓	✓	✓
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		+	+

Tipos de servicios de administración de entrega de servicios	Paquete		
	C	A	P
Administración de entrega de servicios in situ		+	+

✓ - Se incluye como parte del Paquete Base.

⊕ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

Iniciación al Soporte:

Soporte Básico: Disponible a petición, Iniciación al Soporte es una introducción de los servicios de soporte incluidos en el contrato de soporte del Paquete Base, los servicios adicionales que ha adquirido y aquellos que están disponibles para su compra futura.

Soporte Avanzado y de Rendimiento: Iniciación al Soporte es una introducción de los servicios de soporte incluidos en el contrato de soporte del Paquete Base, 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 el Soporte Avanzado y de Rendimiento, 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:

Soporte Básico: Disponible previa solicitud, una vez por trimestre revisaremos con usted el uso del plan de soporte de su organización, las guías en el uso de beneficios de su plan de soporte y la información acerca de los servicios adicionales disponibles para usted.

Soporte Avanzado y de Rendimiento: Trabajaremos con usted para planificar el uso de los servicios incluidos en el soporte del Paquete Base y para identificar, planificar y facilitar la compra de servicios adicionales, según sea necesario.

Administración del Programa de Servicios:

Soporte Básico: 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.

Soporte Avanzado y de Rendimiento: 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 Avanzado o de Rendimiento, 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 Avanzado o de Rendimiento, 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 Avanzado o de Rendimiento, 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 Avanzado o de Rendimiento, 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

El Asesor de Tecnología de Soporte (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 de Rendimiento 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 a medida: el STA proporciona un plan de soporte 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.

4.3 Servicios y soluciones mejoradas

Además de los servicios entregados como parte de los servicios del Paquete Base 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	Paquete		
	C	A	P
Ingeniería de Soporte Designado		+ ¹	+
Rapid Response		+	+
Soporte Personalizado		+	+
Soporte Avanzado para Desarrolladores		+ ¹	+ ¹

Servicio	Paquete		
	C	A	P
Soporte de Rendimiento para Desarrolladores			+
Soporte Crítico			+

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

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

4.3.1 Ingeniería de Soporte Designado

🔗 **Ingeniería de Soporte Designado (DSE):** Los servicios de DSE se pueden adquirir como ofertas predefinidas o como un bloque de horas personalizadas que pueden utilizarse para entregar servicios proactivos definidos.

Al adquirirse como horas, las horas de servicio de DSE se deducen del total de horas adquiridas a medida que se utilizan y entregan, de acuerdo con las horas equivalentes de los precios del catálogo.

Las ofertas predefinidas de DSE se adaptan a su entorno y le ayudan a lograr un resultado deseado. Estas ofertas pueden tener un enfoque en áreas como Office 365, Azure IaaS, Ciberseguridad y Dynamics 365, e incluye servicios proactivos predefinidos integrados.

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 (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.

Sin importar cómo se adquiera la DSE, los recursos se asignan, priorizan y ceden con base en el contrato firmado por las partes durante la reunión de iniciación, y se documentan como parte del plan de entrega de servicios.

Requisitos previos y limitaciones específicos del servicio

- Para el Soporte Avanzado, la DSE se limita a una cantidad de compra máxima de 1600 horas.
- Los servicios de DSE están disponibles 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 son compatibles con los productos y tecnologías específicos de Microsoft que se enumeran en la Orden de Trabajo.
- Los servicios de DSE se proporcionan para una única ubicación de soporte en la ubicación de soporte designada identificada en la Solicitud de Trabajo.

4.3.2 Rapid Response

📌 **Rapid Response:** Rapid Response ofrece soporte reactivo acelerado para sus servicios en la nube al dirigir los incidentes de soporte 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 debe enviar un incidente a través del portal de servicios en la nube correspondiente. Las solicitudes de Soporte 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, 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 de Paquete Base.

Rapid Response	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
Impacto crítico para el negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención en 15 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos¹ • Esfuerzo continuo durante horario 24x7³ • Acceso a especialistas experimentados de Microsoft² • Escalación rápida dentro de Microsoft a los equipos de operaciones de los servicios en la nube • Notificación de nuestros ejecutivos senior, según sea necesario 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación apropiada con sus ejecutivos senior, según lo solicitemos • Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo durante horario 24x7³ • Acceso y respuesta rápida

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 comercial puede tener ligeras variaciones en su país.

² Los servicios de Soporte para la Resolución de Problemas de Rapid Response solo están disponibles en inglés.

³ *Nos veremos obligados a bajar el nivel de horario 24x7 si usted no puede proporcionarnos los recursos o las respuestas necesarias que nos permitan continuar con nuestros esfuerzos para resolver el problema*

4.3.3 Soporte Personalizado

🔗 **Soporte Personalizado:** el Soporte Personalizado proporciona soporte 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 Enterprise de Microsoft, en <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Los productos, las versiones o los paquetes de servicios para los que ha adquirido Soporte Personalizado, estarán disponibles por un precio adicional y se especificarán en su Orden de Trabajo.

Los precios del programa de Soporte Personalizado se calculan como si se hubiera inscrito el primer día en que dicho programa de Soporte Personalizado estuvo disponible (por ejemplo, si el Soporte 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 Personalizado no son reembolsables ni pueden transmitirse entre Soporte Personalizado Estándar y Soporte Personalizado Esencial.

Requisitos previos y limitaciones específicos del servicio

- Debe contar con un contrato de servicios de Soporte Unificado de Microsoft vigente para respaldar una solicitud de servicios de Soporte Personalizado o solicitar una revisión. Si el contrato de servicios de Soporte Unificado de Microsoft expira o se termina, el servicio de Soporte Personalizado terminará en la misma fecha.
- Antes de recibir Soporte 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 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 Personalizado.
- Para efectos del Soporte 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 están incluidas en el recuento total de dispositivos e instancias, Soporte Personalizado está a su disposición en la(s) ubicación(es) de soporte establecida(s) en la Solicitud de Trabajo.
- El Soporte 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 en un idioma distinto del inglés, es posible que los tiempos de soporte 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 Personalizado adquirido y el producto inscrito, según se describe a continuación:

- **Soporte Personalizado Estándar:** proporciona soporte para los productos con fechas de retiro de soporte *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 Personalizado Estándar:** proporciona soporte para los productos con fechas de retiro de soporte *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 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 Personalizado se adquiere anualmente, con fechas de programa fijas que se alinean con el ciclo de vida de Soporte Personalizado del producto. A menos que se estipule lo contrario, el periodo mínimo de Soporte Personalizado es de un trimestre. Los clientes pueden excluirse del Soporte 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 Personalizado no incluye la opción de solicitar características adicionales, cambios en el diseño o funcionalidad, o soporte 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 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 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 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 Personalizado, pero que posteriormente se perdieron, dañaron o quedaron inutilizables después de la expiración del periodo de vigencia de la inscripción.

4.3.4 Soporte para Desarrolladores

El Soporte para Desarrolladores ofrece soporte 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 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, se pueden adquirir las siguientes soluciones para desarrolladores:

🔗 Soporte Avanzado para Desarrolladores

Disponible para el Soporte Avanzado y de Rendimiento, el soporte Avanzado para Desarrolladores ofrece soluciones dirigidas a las necesidades específicas de desarrollo de la aplicación, las que incluyen la modernización de la aplicación, evaluaciones 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 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 Avanzado para Desarrolladores posee un máximo de 800 horas de ADM.

🔗 Soporte de Rendimiento para Desarrolladores

Disponible para el Soporte de Rendimiento, el soporte de Rendimiento para Desarrolladores brinda soporte 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 completo para desarrolladores en entornos empresariales críticos y entornos de desarrollo complejos.

El soporte de Rendimiento para Desarrolladores posee un compromiso mínimo de 800 horas de ADM. Se pueden lograr interacciones más pequeñas y personalizadas mediante solicitud especial.

4.3.5 Soporte Crítico

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

4.4 Términos y condiciones adicionales

Los servicios de Soporte Unificado de Microsoft se entregan basándose en los siguientes requisitos previos y supuestos.

- 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 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 para todas las versiones comerciales y puestas a disposición del público de software de Microsoft y productos de Servicios Online adquiridos e 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 y Consultoría, o que se excluyan específicamente en el portal de soporte en línea, en <http://serviceshub.microsoft.com>.
- No se proporciona soporte 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 una 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 Paquete Base, 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 Base, según se indica en la Orden de Trabajo correspondiente. También puede convertir los incidentes de Beneficio de Software Assurance en servicios de Ingeniería de Soporte 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 Unificado 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 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 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.
- Si tiene un Paquete Base de Soporte Avanzado o de Rendimiento y 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.

4.5 Sus responsabilidades

La optimización de los beneficios de los servicios de Soporte Unificado 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:

- Usted designará a un administrador de servicios soporte responsable de dirigir a su equipo y administrará todas sus actividades de soporte y procesos internos para presentarnos las solicitudes de incidentes de soporte.
- Basándose en su Paquete Base descrito a continuación, usted puede designar contactos de soporte reactivo que podrán crear solicitudes de soporte a través del sitio web de soporte de Microsoft o por teléfono. Los administradores de los servicios basados en la nube también pueden presentar solicitudes de soporte a través de los portales de soporte correspondientes.
 - Soporte Básico: hasta cinco (5) contactos designados
 - Soporte Avanzado: hasta veinte (20) contactos designados
 - Soporte de Rendimiento: hasta treinta (30) contactos designados
- Además del administrador de servicios de soporte, los contactos de soporte reactivo 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. Se pueden adquirir contactos adicionales hasta los siguientes umbrales:

- Soporte Básico: hasta cinco (5) contactos designados adicionales
 - Soporte Avanzado: hasta veinte (20) contactos designados adicionales
 - Soporte de Rendimiento: hasta treinta (30) contactos designados adicionales
- Al enviar una solicitud de servicio, los contactos de soporte reactivo deben tener una comprensión básica del problema que enfrenta y una capacidad de reproducir el problema para ayudar a Microsoft en el diagnóstico y la evaluación del mismo. Estas personas también deben tener conocimiento acerca de los productos de Microsoft compatibles y de su entorno de Microsoft para ayudar a resolver problemas del sistema y ayudar a Microsoft a analizar y resolver las solicitudes de servicio.
 - 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, debe adquirir o contar con una suscripción o un plan de datos existente para el servicio en línea correspondiente.
 - Si posee un Paquete de Soporte Avanzado o de Rendimiento, 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.
 - Si posee un Paquete de Soporte Avanzado o de Rendimiento, 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.