

# Serviços Corporativos da Microsoft

Descrição dos Serviços de  
Suporte e Consultoria

Julho de 2021

# Sumário

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Sobre este documento.....   | 2  |
| 2 | Serviços profissionais da Microsoft.....                            | 3  |
|   | <b>2.1 Serviços de planejamento</b> .....                           | 3  |
|   | <b>2.2 Serviços de implementação</b> .....                          | 3  |
|   | <b>2.3 Serviços de manutenção</b> .....                             | 3  |
|   | <b>2.4 Serviços de otimização</b> .....                             | 3  |
|   | <b>2.5 Serviços educacionais</b> .....                              | 3  |
| 3 | Serviços de consultoria.....  | 4  |
|   | <b>3.1 Como comprar</b> .....                                       | 4  |
|   | <b>3.2 Serviços de consultoria personalizados</b> .....             | 4  |
|   | <b>3.3 Pacote de serviços de consultoria</b> .....                  | 5  |
|   | <b>3.4 Descrição dos serviços</b> .....                             | 5  |
|   | 3.4.1 Serviços de planejamento.....                                 | 5  |
|   | 3.4.2 Serviços de implementação.....                                | 7  |
|   | 3.4.3 Serviços de otimização.....                                   | 7  |
|   | <b>3.5 Avisos de Isenção de Responsabilidade e limitações</b> ..... | 8  |
|   | <b>3.6 Suas responsabilidades</b> .....                             | 8  |
| 4 | Serviços de suporte.....  | 9  |
|   | <b>4.1 Como comprar</b> .....                                       | 9  |
|   | <b>4.2 Descrição dos serviços</b> .....                             | 10 |
|   | 4.2.1 Serviços proativos.....                                       | 10 |
|   | 4.2.2 Serviços reativos.....  | 14 |
|   | 4.2.3 Gerenciamento de prestação de serviços.....                   | 19 |
|   | <b>4.3 Serviços e soluções aprimorados</b> .....                    | 21 |
|   | 4.3.1 Engenharia de Suporte Designado.....                          | 21 |
|   | 4.3.2 Resposta Rápida.....  | 22 |
|   | 4.3.3 Suporte Developer.....  | 23 |
|   | 4.3.4 Suporte Crítico.....  | 24 |
|   | <b>4.4 Termos e condições adicionais</b> .....                      | 24 |
|   | <b>4.5 Suas responsabilidades</b> .....                             | 27 |

# 1 Sobre este documento

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

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

Nem todos os serviços listados neste documento estão disponíveis globalmente. Para obter detalhes sobre quais serviços estão disponíveis para compra em seu local, entre em contato com o representante de Serviços da Microsoft. Os serviços disponíveis estão sujeitos a alterações.

## 2 Serviços profissionais da Microsoft

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

### 2.1 Serviços de planejamento

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

### 2.2 Serviços de implementação

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

### 2.3 Serviços de manutenção

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

### 2.4 Serviços de otimização

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

### 2.5 Serviços educacionais

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

## 3 Serviços de consultoria

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

### 3.1 Como comprar

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

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

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

### 3.2 Serviços de consultoria personalizados

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

**Aplicativos e Infraestrutura** – Computação na nuvem é fundamental para habilitar a transformação digital em qualquer organização.

Os serviços de aplicativos modernos da Microsoft ajudam a acelerar o tempo para a obtenção de valor com a redução de riscos ao modernizar e integrar aplicativos e usar a nuvem para interagir com clientes através de vários canais e em qualquer dispositivo.

Com as Soluções de Produtividade em Nuvem, ajudamos as organizações a planejar, implementar e desenvolver experiências para melhorar a comunicação, a colaboração e aprofundar os relacionamentos com os clientes, gerando insights de negócios e permitindo que as organizações percebam o valor total do investimento do Office 365.

**Dados e Inteligência Artificial (AI)** – A moeda principal das empresas modernas é a capacidade de converter dados em AI, impulsionando a vantagem competitiva. As soluções de Percepções de Negócios da Microsoft auxiliam os desenvolvedores e as organizações a se concentrarem na AI por meio de uma supervisão abrangente para visualizar, implementar e oferecer suporte às soluções para os Negócios e para as organizações de TI, os quais desbloqueiam informações sobre dados usando produtos que incluem Azure Database Power BI, Office e SQL Server.

**Aplicativos de Negócios** – Assistência com aplicativos de negócios que fazem parte de um ambiente de dados conectado, permitindo AI e business intelligence, além de ajudar a digitalizar funções essenciais aos negócios, incluindo relações de vendas, talentos e processos de pessoas, operações e atendimento ao cliente.

A Microsoft oferece um espectro de serviços de consultoria para o Microsoft Dynamics 365 para Envolvimento com Clientes que abrange Vendas, Serviços e Marketing para ajudar os clientes a transformar relacionamentos em receitas, incorporando inteligência digital a cada oferta. Os serviços de consultoria para o Microsoft Dynamics 365 Unified Operations ajudam os clientes a acelerar o crescimento, otimizando as operações e tomando decisões em tempo real, orientadas aos dados, em escala global.

**Local de trabalho moderno** – Como parte da transformação no local de trabalho, a Microsoft pode ajudar o ambiente a ganhar ritmo, ao mesmo tempo em que possibilita que todos os profissionais tenham as ferramentas certas para serem mais produtivos.

Nossas ofertas de serviços de consultoria de dispositivos e mobilidade permitem que líderes de negócios e TI desenvolvam e implementem estratégias de mobilidade e dispositivos para toda a empresa, que viabilizam conexões mais profundas e ricas com funcionários e clientes. Os Serviços de Infraestrutura de Datacenter e Cloud também integram tecnologia, pessoas e processos para ajudar a equipe de TI a transformar seus data centers em ativos estratégicos de negócios, personalizados de acordo com suas necessidades comerciais específicas. Acompanhado de

Juntamente com Serviços de segurança e identidade, nós também fornecemos estratégias e soluções para ajudar a proteger sua infraestrutura, aplicativos e dados de TI de ameaças internas e externas.

### 3.3 Pacote de serviços de consultoria

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

### 3.4 Descrição dos serviços

#### 3.4.1 Serviços de planejamento

✦ **Serviços de Arquitetura:** Uma avaliação dos seus objetivos de adoção dos serviços online que fornece orientação, planejamento e remediação. Essa avaliação ajuda a criar um melhor alinhamento de equipes e ambiente para as práticas recomendadas de arquitetura dos serviços on-line.

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

Os serviços de Consultoria Digital podem ser comprados em pacotes de projetos com aproximadamente 200, 400, 800 e 1.600 horas com um consultor de meio período ou de período integral. A equipe de prestação de serviços da Microsoft, incluindo recursos dos Centros de Excelência em Serviços da Microsoft, complementa a entrega com a experiência no assunto ou

fornece consultoria sobre práticas recomendadas e orientação específica sobre tecnologias da Microsoft.

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

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

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

**Planejamento de soluções:** Engajamentos estruturados para auxiliá-lo e guiá-lo no planejamento da implementação de implantações de tecnologias Microsoft em ambientes locais, na nuvem e híbridos. Esses serviços também podem incluir uma avaliação do projeto, da segurança, das operações de TI ou gerenciamento de alterações de suas tecnologias Microsoft para ajudar a planejar a implementação de sua solução técnica a fim de obter os resultados desejados. Na conclusão do serviço, você poderá receber um relatório contendo a avaliação técnica e o plano de implementação das soluções.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.4.2 Serviços de implementação

↗ **Administração do projeto:** Serviço que fornece gerenciamento e supervisão de seu projeto, programa ou engagement a fim de garantir a entrega bem-sucedida.

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

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

### 3.4.3 Serviços de otimização

↗ **Serviços de adoção:** Os serviços de suporte à adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam você a avaliar a capacidade de sua organização de modificar, monitorar e otimizar alterações vinculadas à sua compra de tecnologia da Microsoft. Isso inclui suporte ao desenvolvimento e execução de sua estratégia de adoção no lado da mudança que envolve as pessoas. Os clientes têm acesso aos recursos com a experiência, o conhecimento e as práticas recomendadas da Microsoft para apoiar seus programas de adoção.

↗ **Gerenciamento de serviços de TI:** Um conjunto de serviços projetado para ajudá-lo a evoluir seu ambiente de TI herdado usando abordagens modernas de gerenciamento de serviços que permitem inovação, flexibilidade, qualidade e melhorias nos custos operacionais. Os serviços modernos de gerenciamento de serviços de TI podem ser prestados em sessões ou workshops de consultoria remotos ou presenciais para ajudar a garantir que seus processos de monitoramento, gestão de incidentes ou suporte técnico sejam otimizados para gerenciar a dinâmica dos serviços baseados em nuvem ao transferir um aplicativo ou serviço para a nuvem.

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

### 3.5 Avisos de Isenção de Responsabilidade e limitações

Nossa prestação de serviços se baseia nos seguintes avisos de isenção de responsabilidade e limitações:

- Os Serviços de Consultoria Digital englobam exclusivamente consultoria e orientação a respeito da sua implantação e do uso das tecnologias da Microsoft.
- As licenças do produto não são incluídas nos serviços de consultoria e devem ser compradas separadamente.
- Os Serviços de Consultoria Digital não incluem implantação do produto, solução de problemas nem suporte de conserto assistido, revisão do código-fonte de produtos que não sejam da Microsoft nem consultas técnicas ou arquitetônicas que estejam além dos serviços descritos acima.
- Quando se tratar de qualquer código-fonte que não seja da Microsoft, nossos serviços se limitarão à análise de dados binários, tais como dump de processamento ou rastreamento de monitores de rede
- Nos locais nos quais as visitas locais de Arquitetos Microsoft ou membros da equipe de prestação de serviços forem acordadas mutuamente e não pré-pagas, você será cobrado pelas despesas de viagem e hospedagem razoáveis.
- Os Serviços de Consultoria da GitHub são fornecidos pela GitHub, Inc., uma subsidiária integral da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário na sua ordem de serviço, a Declaração de Privacidade da GitHub, disponível em [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), e o Adendo referente à Proteção de Dados e o Anexo sobre Segurança da GitHub, localizados em [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), se aplicarão à aquisição de quaisquer serviços de consultoria da GitHub.

### 3.6 Suas responsabilidades

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

- A disponibilidade de seus representantes, sua equipe de TI e seus recursos, incluindo, sem limitação, hardware, software, conectividade de Internet e espaço no escritório.
- Seu fornecimento de informações precisas e completas em tempo hábil, conforme solicitado pela equipe de prestação de serviços.
- Acesso a informações sobre sua organização.
- Cumprimento tempestivo e eficaz de suas responsabilidades atribuídas.
- Decisões e aprovações tempestivas da sua administração.
- Pagamento de despesas de viagem incorridas pelos seus funcionários ou prestadores de serviço.

## 4 Serviços de suporte

Os Serviços de Suporte Unificado da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto abrangente de serviços de suporte empresarial que ajudam a acelerar sua jornada para a nuvem, otimizar suas soluções de TI e usar a tecnologia para concretizar novas oportunidades de negócios em qualquer etapa do ciclo de vida de TI. Os serviços de suporte incluem:

- Os serviços proativos ajudam a melhorar a integridade das suas operações e infraestrutura de TI.
- Gerenciamento de Prestação de Serviços para viabilizar o planejamento e a implementação
- Serviços priorizados de solução de problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana para fornecer resposta rápida a fim de minimizar o tempo de inatividade

### 4.1 Como comprar

Os serviços de suporte estão disponíveis como Pacote Básico, designado como Suporte Principal, Avançado e de Desempenho, ou como serviços e soluções adicionais ou aprimorados de acordo com um contrato de Pacote Básico existente e listado na Ordem de Serviço para Serviços Corporativos, conforme descrito a seguir.

| Item                            | Descrição   |
|---------------------------------|---|
| Pacote Básico                   | <p>Uma combinação de serviços proativos, reativos e de gerenciamento de entrega que oferecem suporte para todos os produtos e/ou Serviços Online da Microsoft em uso em sua organização. Disponível como pacotes de Suporte Principal ("C"), Avançado ("A") e de Desempenho ("P") conforme representado em toda esta seção.</p> <p>O Pacote Básico inclui os serviços que estão representados com uma "✓" nesta seção.</p> <p>Dependendo do seu Pacote Básico, você também pode ser elegível para Serviços Proativos integrados específicos, que serão especificados em sua Ordem de Serviço. Nós trabalharemos com você para identificar estes serviços antes do começo do contrato ou como parte de seu planejamento da entrega do serviço.</p> |
| Serviços adicionais             | <p>Serviços adicionais de suporte estão disponíveis para ser adicionados ao seu Pacote Básico durante o período de vigência de sua Ordem de Serviço e estão representados com um "+" nesta seção.</p>   |
| Serviços e soluções aprimorados | <p>Os serviços de suporte, que cobrem um produto específico da Microsoft ou um sistema de TI do cliente, estão disponíveis para adicionar ao seu Pacote Básico de suporte durante a vigência da sua Ordem de</p>  |

Serviço e também são representados com um "+" ao longo desta seção.

Dica: ➦ indica itens que você pode ver listados em sua Ordem de Serviço.

## 4.2 Descrição dos serviços

Os itens que são combinados para formar seu pacote de serviços de suporte estão descritos nesta seção. Além disso, estão listados os serviços que podem ser adicionados durante a Vigência do contrato.

### 4.2.1 Serviços proativos

Os serviços proativos ajudam a prevenir problemas no seu ambiente Microsoft e serão agendados para ajudar a garantir a disponibilidade e a entrega de recursos durante o prazo da Ordem de Serviço aplicável. Os serviços proativos a seguir estão disponíveis conforme abaixo identificado ou detalhados em sua Ordem de Serviço.

#### Serviços de planejamento

| Tipos de planejamento de serviço | Pacote |   |   |
|----------------------------------|--------|---|---|
|                                  | C      | A | P |
| <b>Prova de Conceito</b>         |        | + | + |

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

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

#### Serviços de implementação

| Tipos de serviços de implementação | Pacote |   |   |
|------------------------------------|--------|---|---|
|                                    | C      | A | P |
| <b>Serviços de integração</b>      |        | + | + |

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

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

**Serviços de manutenção**

| Tipos de serviços de manutenção   | Pacote |   |   |
|---|--------|---|---|
|   | C      | A | P |
| <b>Avaliação sob Demanda</b>  | ✓      | ✓ | ✓ |
| <b>Programa de Avaliação</b>  |        | + | + |
| <b>Avaliação Offline</b>  |        | + | + |
| <b>Monitoramento Proativo</b>   |        | + | + |
| <b>Programas de Operações Proativas (POP)</b>                                       |        | + | + |
| <b>Programa de Avaliação de Integridade e Risco como Serviço (RAP como Serviço)</b> |        | + | + |

✓ - Incluído como parte do seu Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

🔗 **Avaliação sob Demanda:** Acesso a uma plataforma online de avaliação automatizada que utiliza avaliações de log para analisar e avaliar a implementação da tecnologia da Microsoft. As avaliações sob demanda cobrem tecnologias limitadas. O uso deste serviço de avaliação requer um serviço Azure ativo com limites de dados adequados para habilitar o uso do serviço de avaliação sob demanda. A Microsoft pode fornecer uma assistência para habilitar a configuração inicial do serviço. Em conjunto com a Avaliação sob Demanda, e por um valor adicional, um recurso da Microsoft no local (por até dois dias) ou recurso remoto da Microsoft (por até um dia) estará disponível para auxiliar na análise dos dados e priorizar as recomendações de correção por seu contrato de serviços. As avaliações no local podem não estar disponíveis em todos os lugares.

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

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

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

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

↗ **Programa de Avaliação de Integridade e Risco como Serviço (RAP como Serviço):** Uma avaliação automatizada de sua implementação de tecnologia da Microsoft com dados coletados remotamente. Os dados coletados são analisados pela Microsoft para criar um relatório de descoberta contendo recomendações de correções. Este serviço está disponível para entrega no local ou remota.

### Serviços de Otimização

| Tipos de serviços de otimização                 | Pacote |   |   |
|---|--------|---|---|
|   | C      | A | P |
| <b>Serviços de Adoção</b>                       |        |   | + |
| <b>Serviços Concentrados em Desenvolvimento</b> |        | + | + |
| <b>Gerenciamento de Serviços de TI</b>          |        | + | + |
| <b>Serviços de Segurança</b>                    |        | + | + |

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

↗ **Serviços de adoção:** Os serviços de suporte à adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam você a avaliar a capacidade de sua organização de modificar, monitorar e otimizar alterações vinculadas à sua compra de tecnologia da Microsoft. Isso inclui suporte ao desenvolvimento e execução de sua estratégia de adoção no lado da mudança que envolve as pessoas. Os clientes têm acesso aos recursos com a experiência, o conhecimento e as práticas recomendadas da Microsoft para apoiar seus programas de adoção.

↗ **Serviços concentrados em desenvolvimento:** Serviços disponíveis para ajudar sua equipe a criar, implantar e dar suporte a aplicativos desenvolvidos com tecnologias Microsoft.

↗ **Insights de serviços para desenvolvedores:** Uma avaliação anual de suas práticas de desenvolvimento de aplicativos para ajudar os clientes com as orientações de práticas recomendadas para desenvolver aplicativos e soluções nas plataformas da Microsoft.

↗ **Assistência de Suporte a Desenvolvimento:** Fornece auxílio na criação e no desenvolvimento de aplicativos que integram as tecnologias da Microsoft na plataforma da Microsoft, especializada em ferramentas e tecnologias de desenvolvimento da Microsoft e é vendida como uma quantidade de horas listadas em sua Ordem de Serviço.

↗ **Gerenciamento de serviços de TI:** Um conjunto de serviços projetado para ajudá-lo a evoluir seu ambiente de TI herdado usando abordagens modernas de gerenciamento de serviços que permitem inovação, flexibilidade, qualidade e melhorias nos custos operacionais. Os serviços modernos de gerenciamento de serviços de TI podem ser prestados em sessões ou workshops de consultoria remotos ou presenciais para ajudar a garantir que seus processos de monitoramento, gestão de incidentes ou suporte técnico sejam otimizados para gerenciar a dinâmica dos serviços baseados em nuvem ao transferir um aplicativo ou serviço para a nuvem. Os serviços de gerenciamento de serviços de TI podem ser um elemento de um programa personalizado de

serviços de suporte, disponível por um valor adicional, e podem ser definidos em um anexo e referenciados em sua Ordem de Serviço.

🔗 **Serviços de Segurança:** O portfólio de soluções de segurança da Microsoft inclui quatro áreas de foco: segurança e identidade na nuvem, mobilidade, proteção aprimorada de informações e infraestrutura segura. Os serviços de segurança ajudam os clientes a entender como proteger e inovar sua infraestrutura, aplicativos e dados de TI contra ameaças internas e externas. Os serviços de segurança podem ser um elemento de um programa personalizado de serviços de suporte, disponível por um valor adicional, e podem ser definidos em um anexo e referenciados em sua Ordem de Serviço.

### Serviços educacionais

| Tipos de Serviços Educacionais | Pacote |   |   |
|--------------------------------|--------|---|---|
|                                | C      | A | P |
| <b>Educação sob Demanda</b>    | ✓      | ✓ | ✓ |
| <b>Webcasts</b>                | ✓      | ✓ | ✓ |
| <b>Palestras</b>               |        | + | + |
| <b>Workshops</b>               |        | + | + |

✓ - Incluído como parte do seu Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

🔗 **Educação sob demanda:** Acesso a uma série de materiais de treinamento online e a laboratórios online a partir de uma biblioteca de workshops desenvolvida pela Microsoft.

🔗 **Webcasts:** Acesso a sessões educacionais hospedadas na Microsoft ao vivo, disponíveis em uma ampla seleção de suporte e tópicos de tecnologia da Microsoft, entregues remotamente online.

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

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

### Serviços proativos adicionais

| Tipos de serviços proativos adicionais   | Pacote |   |   |
|--|--------|---|---|
|  | C      | A | P |
| <b>Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Educação)</b> |        | + | + |
| <b>Assistente de Tecnologia de Suporte</b>   |        |   | ✓ |

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

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

🔗 **Assistente de Tecnologia de Suporte** (Support Technology Advisor, STA): Um serviço personalizado que fornece uma avaliação da tecnologia que oferece suporte às metas de negócios do cliente, incluindo, sem limitação, a otimização da carga de trabalho, a adoção ou suportabilidade entregue por um recurso da Microsoft. Este serviço pode incluir um plano e diretrizes técnicas adaptadas às metas de negócios e ao ambiente do cliente.

| Outros proativos          |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|
|                           | C | A | P |
| <b>Créditos Proativos</b> |   | + | + |

🔗 **Créditos Proativos:** O valor dos serviços trocados representados em créditos em sua Ordem de Serviço. Os Créditos Proativos podem ser trocados ou aplicados a um ou mais serviços adicionais definidos, conforme descrito neste documento, e as taxas atuais fornecidas por seu representante de Serviços da Microsoft. Após selecionar o serviço adicional disponível, deduziremos o valor desse serviço de seu saldo de crédito, arredondando até a unidade mais próxima.

#### 4.2.2 Serviços reativos

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

| Tipos de serviços Reativos           | Pacote |   |   |
|--------------------------------------|--------|---|---|
|                                      | C      | A | P |
| <b>Suporte para o Aconselhamento</b> | ✓      | ✓ | ✓ |

| Tipos de serviços Reativos                             | Pacote |   |   |
|--|--------|---|---|
|  | C      | A | P |
| <b>Suporte para Resolução de Problemas</b>             | ✓      | ✓ | ✓ |
| <b>Gerenciamento de Suporte Reativo</b>                | ✓      | ✓ | ✓ |
| <b>Suporte Estendido a Hotfix</b>                      |        | ✓ | ✓ |
| <b>Suporte no Local</b>                                |        | + | + |
| <b>Análise da Causa Raiz</b>                           |        | + | + |
| <b>Complemento de Gerenciamento de Suporte Reativo</b> |        | + | + |
| <b>Serviços de Suporte de Segurança Cibernética</b>    |        | + | + |

✓ - Incluído como parte do Pacote Básico.

+ - Serviços adicionais que podem ser comprados.

🔗 **Suporte para o Aconselhamento:** Suporte por telefone a curto prazo (limitado a seis horas ou menos) e problemas não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. O suporte consultivo pode incluir conselhos, orientações e transferência de conhecimento destinados a ajudá-lo a implantar e implementar tecnologias Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que possam diminuir a probabilidade de quedas do sistema. Os cenários de arquitetura, desenvolvimento de soluções e personalização estão fora do escopo desses Serviços de Consultoria.

🔗 **Suporte para Resolução de Problemas:** Essa assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a solução de problemas para um problema, mensagem de erro ou funcionalidade específicos que não estejam operando como pretendido para os produtos da Microsoft. Os incidentes podem ser iniciados por telefone ou enviados pela Web. As solicitações de suporte para serviços e produtos não cobertos pelo portal de suporte de serviços online aplicáveis são gerenciadas pelo portal online de Serviços Microsoft.

As definições de gravidade e os tempos de resposta inicial estimados da Microsoft são detalhados nas tabelas de resposta ao incidente abaixo.

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

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

**Resposta a Incidentes do Suporte Principal**

| Suporte Principal                   | Gravidade e situação  | Nossa resposta esperada  | Sua resposta esperada   |
|-------------------------------------|---|--|---|
| <b>Impacto padrão nos negócios</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada</li> <li>Precisa de atenção dentro de oito horas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta de primeira chamada em oito horas ou menos durante o horário comercial<sup>1</sup></li> <li>Esforço apenas durante o horário comercial<sup>1</sup></li> <li>A pedido, esforço em esquema de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informações de contato precisas relativas ao proprietário do caso</li> <li>Resposta em até 24 horas</li> <li>Se o esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana for solicitado, você alocará os recursos apropriados para sustentar o esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> </ul> |
| <b>Impacto crítico nos negócios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perda de um processo comercial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</li> <li>Necessita de atenção dentro de uma hora</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos</li> <li>Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos em uma base 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> </ul>  |

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

<sup>2</sup> Poderá ser necessário fazer downgrade de 24 horas por dia, 7 dias por semana se você não puder fornecer recursos ou respostas para sustentar os esforços contínuos de solução do problema.

**Resposta a Incidentes do Suporte Avançado**

| Suporte Avançado                   | Gravidade e situação   | Nossa resposta esperada   | Sua resposta esperada   |
|------------------------------------|--|---|---|
| <b>Impacto padrão nos negócios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta de primeira chamada em quatro horas ou menos durante o horário comercial<sup>1</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informações de contato precisas relativas ao proprietário do caso</li> </ul> |

| Suporte Avançado                    | Gravidade e situação  | Nossa resposta esperada   | Sua resposta esperada   |
|-------------------------------------|---|---|---|
|                                     | <p>razoavelmente continuar de maneira prejudicada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Necessita de atenção dentro de quatro horas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Esforço apenas durante o horário comercial<sup>1</sup></li> <li>A pedido, esforço em esquema de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta em até 24 horas</li> <li>Se o esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana for solicitado, você alocará os recursos apropriados para sustentar o esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> </ul>                  |
| <b>Impacto crítico nos negócios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perda de um processo comercial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</li> <li>Necessita de atenção dentro de uma hora</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos</li> <li>Recurso designado para situações críticas após 1 hora</li> <li>Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos em uma base 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais</li> </ul> |

<sup>1</sup> O horário comercial geralmente é definido como o período das 9h às 17h30, horário local, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial pode ser um pouco diferente em seu país.

<sup>2</sup> Poderá ser necessário fazer downgrade de 24 horas por dia, 7 dias por semana se você não puder fornecer os recursos ou as respostas adequadas para nos permitir continuar com os esforços de solução do problema.

### Resposta a Incidentes do Suporte de Desempenho

| Suporte de Desempenho              | Gravidade e situação  | Nossa resposta esperada   | Sua resposta esperada  |
|------------------------------------|---|---|--|
| <b>Impacto padrão nos negócios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta de primeira chamada em quatro horas ou menos durante o horário comercial<sup>1</sup></li> <li>Esforço apenas durante o horário comercial<sup>1</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se o esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana for solicitado, você alocará os recursos apropriados para sustentar o esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> </ul> |

| Suporte de Desempenho                      | Gravidade e situação   | Nossa resposta esperada  | Sua resposta esperada  |
|--|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Necessita de atenção dentro de quatro horas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>A pedido, esforço de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> </ul>   |  |
| <p><b>Impacto crítico nos negócios</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perda de um processo empresarial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</li> <li>Necessita de atenção em 30 minutos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta à 1ª chamada em 30 minutos ou menos</li> <li>Recurso designado para situações críticas em 30 minutos ou menos</li> <li>Recursos em seu local, após 24 horas, com o acordo do cliente</li> <li>Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalonamento rápido na Microsoft para equipes de produtos<sup>3</sup></li> <li>Notificação de nossos executivos de nível sênior, conforme solicitada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Notificação de nossos executivos de nível sênior, conforme solicitada por nós</li> <li>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos em uma base 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>Acesso e resposta rápidos</li> </ul> |

<sup>1</sup> O horário comercial geralmente é definido como o período das 9h às 17h30, horário local, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial pode ser um pouco diferente em seu país.

<sup>2</sup> Poderá ser necessário fazer downgrade de 24 horas por dia, 7 dias por semana se você não puder fornecer os recursos ou as respostas adequadas para nos permitir continuar com os esforços de solução do problema

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

**Gerenciamento de Suporte Reativo:** O Gerenciamento de Suporte Reativo fornece percepção dos incidentes de suporte para conduzir solução oportuna e fornecimento de suporte de alta qualidade. O Gerenciamento de Prestação de Serviços será utilizado para o Gerenciamento de Suporte Reativo de todas as solicitações de suporte. Abaixo estão os serviços fornecidos para suporte do Pacote Básico correspondente:

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

**Suporte Avançado e de Desempenho:** Conforme as tabelas de Resposta a Incidentes acima, para incidentes de gravidade de impacto de negócios padrão, o serviço está disponível por solicitação do cliente durante o horário comercial para o recurso da Microsoft que também pode fornecer atualizações de escalonamento quando necessário. Para incidentes críticos de gravidade de impacto de negócios, um processo de escalonamento aprimorado é iniciado e executado automaticamente para Suporte Avançado e de Desempenho. O recurso da Microsoft atribuído é então responsável por garantir o progresso técnico continuado, fornecendo a você atualizações de status e um plano de ação.

Para cobertura estendida fora do horário comercial, você pode comprar Horas de Gerenciamento de Suporte Reativo adicionais.

### 4.2.3 Gerenciamento de prestação de serviços

O Gerenciamento de entrega de serviços (SDM) está incluído nos seus serviços de suporte, salvo indicação em contrário neste documento ou na Ordem de Serviço e é determinado pelos serviços de suporte do Pacote Base que você compra. Serviços de gerenciamento de fornecimento adicionais serão adicionados na ocasião da compra de serviços adicionais ou de serviços e soluções aprimorados.

**Suporte Principal:** Os serviços de SDM são fornecidos em formato digital ou de uma equipe de especialistas agrupados.

**Suporte Avançado e de Desempenho:** Os serviços de SDM são fornecidos digitalmente e pelo gerente de conta de êxito do cliente designado. Esse profissional nomeado poderá trabalhar remotamente ou em seu local.

#### Detalhes do escopo do gerenciamento de prestação de serviços

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

| Tipos de serviços de Gerenciamento de Execução de Serviços                          | Pacote |   |   |
|---|--------|---|---|
|   | C      | A | P |
| <b>Habilitação da Organização do Cliente</b>  | ✓      | ✓ | ✓ |
| <b>Orientação sobre Produtos, Serviços e Atualizações de Segurança da Microsoft</b> | ✓      | ✓ | ✓ |
| <b>Gerenciamento e Desenvolvimento do Programa</b>                                  | ✓      | ✓ | ✓ |
| <b>Integração de Suporte Unificado</b>  | ✓      | ✓ | ✓ |
| <b>Programa de Sucesso da Nuvem</b>   |        | ✓ | ✓ |

| Tipos de serviços de Gerenciamento de Execução de Serviços   | Pacote |   |   |
|--|--------|---|---|
|  | C      | A | P |
| <b>Gerenciamento de Relacionamento Executivo</b>             |        | ✓ | ✓ |
| <b>Complemento de Gerenciamento de Prestação de Serviços</b> |        | + | + |
| <b>Gerenciamento de Prestação de Serviços no Local</b>       |        | + | + |

✓ - Incluído como parte do Pacote Básico.

+ - Serviços adicionais que podem ser comprados.

**Habilitação da Organização do Cliente:** Diretrizes e informações fornecidos ao seu Administrador de Serviços de Suporte nomeado sobre como gerenciar o uso de seus serviços de Suporte Unificado, e prepará-lo para usar os serviços reativos e digitais de Suporte Unificado.

**Orientação sobre Produtos, Serviços e Atualizações de Segurança da Microsoft:** Informações compartilhadas com você sobre importantes produtos futuros e recursos de serviços e alterações, bem como boletins de segurança para tecnologias da Microsoft.

**Gerenciamento e Desenvolvimento do Programa:** Atividades elaboradas para planejar, propor, e gerenciar seus serviços de programa de suporte, com toda sua organização para ajudá-lo a perceber maior valor com seus investimentos na tecnologia e nos serviços da Microsoft.

**Suporte Principal:** Os serviços podem ser recomendados pela Microsoft para fazer uso das capacidades inclusas em seus serviços adicionais limitados e de suporte do Pacote Básico que sua organização possa comprar.

**Suporte Avançado e de Desempenho:** A Microsoft pode recomendar uma variedade de serviços destinados a ajudá-lo a alcançar negócios-chave e resultados de tecnologia, fazendo uso das capacidades incluídas no suporte do seu Pacote Básico, bem como dos serviços adicionais que você possa comprar.

**Integração de Suporte Unificado:** Atividades para apoiar sua iniciação Suporte Unificado, inclusive a introdução e promoção das capacidades de autoatendimento no portal de suporte online, com uma meta de garantir o uso a tempo de seus serviços de Suporte Unificado.

**Programa de Sucesso da Nuvem:** Serviços de planejamento e entrega inclusos para ajudá-lo a alcançar resultados específicos na nuvem, dando a você a capacidade de acelerar a implantação, a adoção e o valor aplicado das tecnologias de Microsoft Cloud.

**Gerenciamento de Relacionamento Executivo:** Um conjunto de atividades para garantir que a equipe de Suporte da Microsoft esteja alinhada às prioridades estratégicas da sua organização e comprometida com negócios-chave e tomadores de decisão de tecnologia.

🔗 **Complemento de gerenciamento de entrega de serviços:** Você pode optar por comprar recursos adicionais personalizados SDM para fornecer serviços de gerenciamento de fornecimento de serviços como parte de um escopo predeterminado de trabalho, que não são explicitamente detalhados neste documento. Esses recursos funcionarão remotamente ou em seu local. Este serviço também está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

🔗 **Gerenciamento de Prestação de Serviços no Local:** Você pode solicitar visitas no local a seu gerente de conta de êxito do cliente que podem exigir um custo adicional por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

### 4.3 Serviços e soluções aprimorados

Além dos serviços prestados como parte do Pacote Básico ou como serviços adicionais, os seguintes serviços e soluções aprimorados opcionais podem ser comprados. Os serviços e soluções aprimorados estão disponíveis por um valor adicional e podem ser definidos em um Anexo referenciado em sua Ordem de Serviço.

| Serviço                                | Pacote |                |                |
|--|--------|----------------|----------------|
|  | C      | A              | P              |
| <b>Engenharia de Suporte Designado</b> |        | +              | +              |
| <b>Resposta Rápida</b>                 |        | +              | +              |
| <b>Developer Avançado</b>              |        | + <sup>1</sup> | + <sup>1</sup> |
| <b>Desempenho do Desenvolvedor</b>     |        |                | +              |
| <b>Suporte Crítico</b>                 |        | +              | +              |

+ - Serviços adicionais que podem ser comprados.

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

#### 4.3.1 Engenharia de Suporte Designado

🔗 **Engenharia de Suporte Designado (DSE):** Os serviços de DSE podem ser adquiridos como ofertas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser usado para oferecer serviços proativos do escopo.

Quando adquiridos em horas, as horas de serviço DSE são deduzidas do total de horas adquiridas conforme utilizadas e fornecidas.

As ofertas predefinidas de DSE são adaptadas ao seu ambiente e ajudam você a alcançar o resultado desejado. Essas ofertas incluem serviços proativos internos predefinidos e necessários.

As áreas de foco para os serviços DSE são:

- Ajudar a manter conhecimento profundo dos seus requisitos comerciais atuais e futuros e da configuração do seu ambiente de tecnologia da informação para otimizar a performance

- Documentar e compartilhar recomendações de uso dos resultados finais relacionados ao serviços de suporte (p. ex., revisões da capacidade de suporte, verificações de integridade, workshops e programas de avaliação de risco)
- Ajudar a tornar suas atividades de operação e implantação consistentes com suas implementações planejadas e atuais das tecnologias da Microsoft
- Aprimorar as habilidades operacionais e técnicas da sua equipe de suporte de TI
- Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a prevenir incidentes futuros e ajudar a aumentar a disponibilidade do sistema de suas tecnologias da Microsoft cobertas
- Ajudar a determinar a causa raiz de incidentes recorrentes e fornecer recomendações a fim de evitar interrupções posteriores nas tecnologias designadas da Microsoft

Independentemente de como a DSE é adquirida, os profissionais são alocados, priorizados e designados com base no contrato entre as partes durante a reunião inicial e documentada como parte do seu planejamento de prestação de serviços.

#### **Limitações e pré-requisitos específicos do serviço**

- Você deve ter um contrato vigente de serviços de Suporte Unificado da Microsoft para ter suporte para os seus serviços DSE. Se o seu contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou for rescindido, o seu serviço DSE será rescindido na mesma data.
- Os serviços de DSE estão disponíveis durante o horário comercial normal (de 9h a 17h30 Horário Padrão Local, excluindo feriados e fins de semana).
- Os serviços de DSE oferecem suporte a produtos e tecnologias específicos da Microsoft selecionados por você e listados em sua Ordem de Serviço.
- Os serviços de DSE são prestados para um único local de suporte no local de suporte designado identificado em sua Ordem de Serviço.

#### **4.3.2 Resposta Rápida**

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

Para receber serviços de resposta rápida para seus componentes do Microsoft Azure, você deve enviar um incidente por meio do portal de serviços de nuvem aplicável. Suas solicitações de Suporte à Resolução de Problemas serão diretamente encaminhadas para a fila de suporte de Resposta Rápida, composta por uma equipe de engenheiros designada com experiência em serviços de nuvem. Para que esta equipe tenha um conhecimento básico da sua implantação, você deve fornecer a documentação sobre a implantação básica do Azure e a topologia do banco de dados, bem como os planos de escala e de balanceamento de carga, quando disponíveis. Embora incidentes possam requerer os recursos de analistas de suporte de produto padrão para a resolução, a equipe de Resposta Rápida retém a responsabilidade primária pelos incidentes, 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

Com relação aos componentes do Azure, os prazos de resposta do suporte à resolução de problemas estão listados na tabela abaixo e substituem quaisquer prazos de resposta de suporte do Pacote Básico. A Resposta Rápida não cobre Serviços de Mídia do Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, criptografia AE da GitHub, Serviços de Comunicação do Azure ou Gerenciamento de Cobranças e Assinaturas.

A compra de Resposta Rápida está sujeita à disponibilidade de recurso. Consulte seu gerente de conta de êxito do cliente para obter mais detalhes sobre a disponibilidade.

| Resposta Rápida                     | Gravidade e situação   | Nossa resposta esperada  | Sua resposta esperada  |
|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>Impacto crítico nos negócios</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perda de um processo comercial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</li> <li>Necessita de atenção em 15 minutos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta à 1ª chamada em 15 minutos ou menos</li> <li>Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></li> <li>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem</li> <li>Notificação de nossos executivos de nível sênior, conforme solicitada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Notificação de nossos executivos de nível sênior, conforme solicitada por nós</li> <li>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></li> <li>Acesso e resposta rápidos</li> </ul> |

<sup>1</sup> Poderá ser necessário fazer downgrade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, se você não puder fornecer os recursos ou as respostas adequadas para nos permitir continuar com os esforços de resolução do problema

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

### 4.3.3 Suporte Developer

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

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

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

#### 🔗 **Developer Avançado**

Disponível para Suporte Avançado e de Desempenho, o suporte Developer Avançado fornece soluções direcionadas às necessidades específicas de desenvolvimento de aplicativos, incluindo avaliações de atualização de aplicativos, internet das coisas (do inglês, Internet of Things, IoT), soluções ALM/DevOps, treinamento e testes. É o nível recomendado de assistência para clientes que exigem o suporte

especializado de desenvolvimento em uma variedade de áreas ou tópicos no ciclo de vida de desenvolvimento.

O projeto mínimo é composto por 320 horas de ADM (Gerente de Desenvolvimento de Aplicativos). Projetos menores e personalizados podem fazer parte do escopo mediante solicitação especial. O suporte Developer Avançado possui um máximo de 800 horas ADM.

#### 🔗 **Developer Desempenho**

Disponível para Suporte de Desempenho, o suporte Developer Desempenho oferece suporte abrangente ao longo do ciclo de vida do desenvolvimento de aplicativos, oferecendo aos clientes arquitetura em nuvem, avaliações de vulnerabilidades, soluções ALM/DevOps, ciclo de vida de desenvolvimento de segurança, revisões de código, desempenho e monitoramento, modernização de aplicativos, internet das coisas (IoT) implementação e gerenciamento, treinamento e testes. É o nível recomendado de assistência para clientes que exigem o suporte completo de desenvolvimento para negócios críticos, bem como ambientes complexos de desenvolvimento.

O suporte Developer Desempenho tem um projeto mínimo de 800 horas de ADM. Projetos menores e personalizados podem fazer parte do escopo mediante solicitação especial.

#### **4.3.4 Suporte Crítico**

🔗 **Suporte Crítico:** Fornece um nível mais alto de suporte para um conjunto definido de produtos e Serviços Online da Microsoft que abrangem uma parte da sua solução crítica, conforme especificado na sua Ordem de Serviço. O Suporte Crítico fornece um programa personalizado de serviços de suporte, está disponível por um valor adicional e é definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

### **4.4 Termos e condições adicionais**

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

- Os serviços reativos do Pacote Básico são prestados remotamente nas instalações dos seus contatos de suporte designados. Todos os outros serviços são prestados remotamente nas suas instalações designadas ou listadas em sua Ordem de Serviço, salvo indicação contrária por escrito.
- Os serviços reativos do Pacote Básico são prestados em inglês e, quando disponível, podem ser prestados em seu idioma. Todos os outros serviços são prestados no idioma da instalação de serviços Microsoft que presta esses serviços ou em inglês, salvo se de outra forma acordado por escrito.
- Fornecemos suporte para todas as versões de produtos de Serviços Online e software da Microsoft, lançados comercialmente e geralmente disponíveis, que você adquiriu com base nos registros de licenciamento declarados e nos contratos e/ou ID da conta de cobrança, constantes no Apêndice A da sua Ordem de Serviço e identificados nos Termos do Produto, publicados pela Microsoft ao longo do tempo em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou em um site sucessor que a Microsoft identificar), salvo se definido de outra forma na Ordem de Serviço, em um Anexo a esta Descrição de Serviços de Suporte e Consultoria ou se excluído especificamente no seu portal de suporte online em <http://serviceshub.microsoft.com>.
- O suporte para produtos beta e de pré-lançamento não será fornecido, exceto se determinado de outra forma em um anexo vinculado.

- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais comprados como parte e durante o prazo de uma Ordem de Serviço de suporte, são perdidos se não forem utilizados durante o prazo da Ordem de Serviço aplicável.
- O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos, e workshops podem estar sujeitos a cancelamento se não forem atendidos os níveis mínimos de registro.
- Poderemos acessar seu sistema por conexão remota para analisar problemas de acordo com sua solicitação. Nossa equipe acessará somente os sistemas autorizados por você. Para usar a assistência de conexão remota, você deverá fornecer para nós o acesso apropriado e o equipamento necessário.
- Alguns serviços podem exigir que nós façamos o armazenamento, processamento e acesso a dados de seu cliente. Quando fazemos isso, usamos tecnologias aprovadas pela Microsoft que cumprem nossos processos e políticas de proteção de dados. Se você solicitar que nós usemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, entendemos e concordamos que você será o único responsável pela integridade de segurança dos dados do seu cliente e que a Microsoft não assume nenhuma responsabilidade relacionada ao uso de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
- Se você solicitar o cancelamento de um serviço programado previamente, a Microsoft poderá optar por deduzir uma tarifa de cancelamento de até 100% do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento tiver sido feito com menos de 14 dias de antecedência do primeiro dia do fornecimento.
- Ao adquirir serviços adicionais, nós poderemos requerer a inclusão de gerenciamento de prestação de serviços para facilitar o fornecimento.
- Se você solicitar um tipo de serviço e quiser trocá-lo por outro, poderá aplicar o valor equivalente ao serviço alternativo disponibilizado em seu Pacote Básico, se disponível, e desde que acordado com o profissional de prestação de serviços.
- Os Incidentes de Suporte para Resolução de Problemas de Benefícios do Software Assurance 24 horas por dia, 7 dias por semana (Incidentes SA PRS, ou "SAB"), podem ser convertidos em um valor equivalente (conforme determinado pela Microsoft) e usados para os valores de suporte do Pacote Básico, componentes elegíveis da Engenharia de Suporte Designado (DSE) e/ou componentes elegíveis de serviços e soluções aprimorados. Seu recurso de gerenciamento de entrega pode confirmar esse(s) valor(es) e taxa(s), se for o caso. Após 30 dias da Data de Início de Suporte e/ou a data de aniversário anual do suporte plurianual, poderemos faturar o valor equivalente de qualquer déficit de SAB em que você tenha incorrido por tal conversão, conforme designado em sua Ordem de Serviço. Benefícios Software Assurance estão sujeitos aos termos dispostos neste instrumento e aos Termos do Produto, inclusive, entre outros, ao Apêndice B dos Termos do Produto. Mais detalhes estão também disponíveis em [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), como alterações ao benefício Suporte para Solução de Problemas, em vigor a partir de fevereiro de 2023, que afetarão critérios de qualificação do Pacote Base ou dos componentes elegíveis do seu contrato de suporte e que podem resultar em ajustes ao valor equivalente dos incidentes.
- Nem todos os serviços adicionais podem estar disponíveis em seu país. Entre em contato com o profissional de prestação de serviços para obter detalhes.

- Você concorda que somente permitirá o acesso à Microsoft para o código que não pertence à Microsoft ao qual você possui.
- Os serviços podem incluir Entregas de Serviços, consultoria e orientação relacionados ao código de sua propriedade ou da Microsoft, ou o provisionamento direto de outros serviços de suporte.
- Ao prestar serviços Reativos, a Microsoft não fornece código de nenhum tipo que não seja o código de exemplo.
- O Cliente assumirá toda a responsabilidade e os riscos associados à implementação e manutenção de qualquer código fornecido no desempenho dos serviços de suporte.
- Pode haver requisitos mínimos da plataforma para os serviços comprados.
- Os serviços podem não ser prestados aos seus clientes.
- Se você tiver um Pacote Básico de Suporte Avançado ou de Desempenho e se as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, você será cobrado pelas despesas razoáveis de viagem e hospedagem.
- Os Serviços de Suporte da GitHub são fornecidos pela GitHub, Inc., uma subsidiária integral da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário na sua ordem de serviço, a Declaração de Privacidade da GitHub, disponível em [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), e o Adendo referente à Proteção de Dados e o Anexo sobre Segurança da GitHub, localizados em [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), se aplicarão à aquisição de quaisquer serviços de suporte da GitHub.
- **Política de Uso Aceitável** - O Cliente não pode (e não está licenciado para) usar as Entregas de Serviços:
  - de uma forma que seja proibida por lei, regulamento, ordem governamental ou decreto;
  - para violar os direitos de outras pessoas; ou
  - em qualquer aplicação ou situação em que o uso das Entregas de Serviços possa levar à morte ou a danos corporais graves de uma pessoa, ou a danos físicos ou ambientais graves, salvo se de acordo com a seção "Uso de Alto Risco", abaixo.

#### **Uso de Alto Risco**

- AVISO: Tecnologias modernas podem ser usadas de maneiras novas e inovadoras, e o Cliente precisa considerar se seu uso específico dessas tecnologias é seguro. As Entregas de Serviços não foram desenvolvidas e não se destinam a apoiar qualquer uso em que uma interrupção de serviço, defeito, erro ou outra falha das Entregas de Serviços possa resultar na morte ou danos corporais graves de uma pessoa, ou a danos físicos ou ambientais (coletivamente, "Uso de Alto Risco"). Consequentemente, o Cliente precisa desenvolver e implementar as Entregas de Serviços de forma que, no caso de qualquer interrupção, defeito, erro ou outra falha das Entregas de Serviços, a segurança das pessoas, da propriedade e do meio ambiente não seja reduzida abaixo de um nível sensato, adequado e legal, seja em geral ou para um setor específico. O Uso de Alto Risco das Entregas de Serviços do Cliente é por conta e risco do Cliente. O Cliente concorda em defender, indenizar e isentar a Microsoft de todos os danos, custos e honorários advocatícios relacionados a qualquer requerimento judicial ou extrajudicial decorrente do Uso de Alto Risco associado às Entregas de Serviços, inclusive qualquer requerimento judicial ou extrajudicial baseado em responsabilidade objetiva ou quando a Microsoft for negligente ao desenvolver ou fornecer as Entregas de

Serviços ao Cliente, de acordo com as especificações do Cliente. A obrigação de indenização acima mencionada é adicional a qualquer obrigação de defesa prevista no Contrato de Cliente e não está sujeita a qualquer limitação ou exclusão da responsabilidade contida nesses contratos.

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

#### 4.5 Suas responsabilidades

Otimizar os benefícios de seus serviços de Suporte Unificado da Microsoft depende do cumprimento das seguintes responsabilidades, além das estabelecidas em quaisquer anexos aplicáveis. O não cumprimento das seguintes responsabilidades pode resultar em atrasos do serviço:

- Você designará um administrador de serviços de suporte nomeado, que será responsável pela coordenação da sua equipe e por gerenciar todas as atividades de suporte, bem como processos internos de envio de solicitações de incidentes de suporte para nós.
- Dependendo do seu Pacote Básico, conforme indicado abaixo, você poderá designar contatos nomeados de suporte reativo que são responsáveis por criar solicitações de suporte pelo site de suporte da Microsoft ou por telefone. Os administradores de nuvem dos seus serviços com base em nuvem também podem enviar solicitações de suporte de nuvem por meio dos portais de suporte aplicáveis.
  - Suporte Principal – Até 10 (dez) contatos nomeados.
  - Suporte avançado – Pelo menos 50 (cinquenta) contatos nomeados. Você também pode ser elegível a contatos adicionais. Consulte seu gerente de conta de êxito do cliente para obter mais detalhes.
  - Suporte de desempenho – Inclusão de contatos nomeados conforme necessário.
- Para solicitações de suporte de serviços online, os administradores da nuvem, para os serviços baseados em nuvem, devem enviar solicitações de suporte por meio do portal de suporte de serviços online aplicável.
- Ao enviar uma solicitação de serviço, seus contatos de suporte reativo devem ter uma compreensão básica do problema que você está encontrando e a capacidade de reproduzir o problema para ajudar a Microsoft a diagnosticar e a fazer a triagem do problema. Esses contatos também devem ter conhecimento dos produtos da Microsoft com suporte e do seu ambiente Microsoft para ajudar a resolver problemas de sistema e ajudar a Microsoft a analisar e resolver solicitações de serviço.
- Ao enviar uma solicitação de serviço, seus contatos de suporte reativo podem ter de executar atividades de determinação e resolução de problemas, mediante nossa solicitação. Essas atividades podem incluir a execução de rastreamentos na rede, captura de mensagens de erro, coleta de informações de configuração, alteração de configurações de produtos, instalação de novas versões de software ou novos componentes ou modificação de processos.
- Você concorda em nos ajudar a planejar o uso dos serviços com base nos serviços adquiridos.
- Você concorda em nos notificar de quaisquer alterações nos contatos designados nomeados na Ordem de Serviço.
- Você é responsável por fazer o backup de seus dados e por reconstruir arquivos perdidos ou alterados por conta de falhas catastróficas. Você também é responsável pela implementação

dos procedimentos necessários para proteger a integridade e a segurança do seu software e dos dados.

- Você concorda, onde possível, em responder a pesquisas de satisfação do cliente que nós podemos realizar periodicamente em relação aos serviços.
- Você será responsável por quaisquer despesas de viagem incorridas pelos seus funcionários ou prestadores de serviço.
- Você poderá ser solicitado pelo profissional de prestação de serviços a cumprir outras responsabilidades específicas para o serviço adquirido.
- Ao usar serviços na nuvem como parte deste suporte, você deve comprar ou ter um plano de assinatura ou dados existente para o serviço online aplicável.
- Se possuir um Pacote de Suporte Avançado ou de Desempenho, você concorda em enviar solicitações para serviços Proativos e soluções e serviços aprimorados, juntamente com todos os dados necessários ou aplicáveis, no máximo 60 dias antes da data do término da Ordem de Serviço aplicável.
- Se possuir um Pacote de Suporte Avançado ou de Desempenho, você concorda em fornecer à nossa equipe de prestação de serviços que deve estar no local acesso razoável a telefone, internet de alta velocidade e aos seus sistemas internos e ferramentas de diagnóstico, conforme aplicável.

© 2021 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. É estritamente proibido qualquer uso ou distribuição desse material sem autorização expressa da Microsoft Corp.

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

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