

Serviços Empresariais da Microsoft

Descrição de Serviços
de Consultoria e Suporte

Julho de 2021

Índice

1	Acerca deste documento.....	2
2	Serviços Profissionais da Microsoft.....	3
	2.1 Serviços de Planeamento	3
	2.2 Serviços de Implementação	3
	2.3 Serviços de Manutenção	3
	2.4 Serviços de Otimização	3
	2.5 Serviços de Formação	3
3	Serviços de Consultoria.....	4
	3.1 Como adquirir	4
	3.2 Serviços de consultoria personalizados	4
	3.3 Pacotes de serviços de consultoria	5
	3.4 Descrição dos Serviços	5
	3.4.1 Serviços de Planeamento.....	5
	3.4.2 Serviços de Implementação.....	7
	3.4.3 Serviços de Otimização.....	7
	3.5 Limitações e exclusões de responsabilidade	8
	3.6 As responsabilidades do Cliente	8
4	Suporte técnico.....	9
	4.1 Como adquirir	9
	4.2 Descrição de serviços	10
	4.2.1 Serviços proativos.....	10
	4.2.2 Serviços reativos.....	14
	4.2.3 Gestão da prestação de serviços.....	19
	4.3 Serviços e soluções avançados	21
	4.3.1 Engenharia de Suporte Designado.....	21
	4.3.2 Resposta Rápida.....	22
	4.3.3 Suporte para Programadores.....	23
	4.3.4 Suporte à Missão Crítica.....	24
	4.4 Termos e condições adicionais	24
	4.5 As responsabilidades do Cliente	27

1 Acerca deste documento

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

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

Nem todos os serviços indicados neste documento estão disponíveis globalmente. Para obter detalhes sobre os serviços que podem ser adquiridos na sua localização, contacte 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 de negócio dos investimentos em tecnologia. Estes serviços estão disponíveis durante as fases de planeamento, implementação, manutenção e otimização do ciclo de vida da tecnologia, e oferecem soluções de dados, mobilidade, produtividade e processamento para a infraestrutura de TI no local, na nuvem e híbrida. A Microsoft presta serviços proativos nas seguintes categorias:

2.1 Serviços de Planeamento

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

2.2 Serviços de Implementação

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

2.3 Serviços de Manutenção

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

2.4 Serviços de Otimização

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

2.5 Serviços de Formação

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

3 Serviços de Consultoria

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

3.1 Como adquirir

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

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

Chave:  indica os itens que o Cliente pode ver indicados na respetiva Ordem de Serviço.

3.2 Serviços de consultoria personalizados

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

Aplicações e Infraestrutura – a informática em nuvem é fundamental para permitir a transformação digital para qualquer organização.

Os serviços das aplicações modernas da Microsoft ajudam a acelerar o tempo para a valorização, com risco reduzido ao modernizar e integrar aplicações e tirar partido da nuvem para ajudar a interagir com os clientes através de vários canais e em qualquer dispositivo.

Com as Soluções de Produtividade em Nuvem, ajudamos as organizações a planejar, implementar e desenvolver experiências para melhorar a comunicação, a colaboração e aprofundar as relações com os clientes para gerar informações de negócio, o que permite às organizações concretizar o valor total do respetivo investimento do Office 365.

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

Aplicações Empresariais – assistência com aplicações empresariais que fazem parte de um ambiente de dados ligado, que fomenta a AI e o Business Intelligence. Também ajuda a digitalizar as funções críticas do negócio, incluindo os processos das pessoas, dos talentos e das vendas, as operações e o suporte ao cliente.

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

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

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

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

3.3 Pacotes de serviços de consultoria

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

3.4 Descrição dos Serviços

3.4.1 Serviços de Planeamento

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

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

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

Serviços de Excelência da Microsoft, complementa a prestação com conhecimentos especializados ou fornece aconselhamento recomendado e orientação específica sobre tecnologias da Microsoft.

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

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

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

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

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

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

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

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

↗ **Serviços de Planeamento de Implementação do Skype para Empresas e Exchange (S&EDPS):** Concebidos para ajudar as organizações a planejar as implementações do Skype para Empresas ou do Exchange, estes serviços fornecem planos de implementação dos aspetos arquiteturais e operacionais do Microsoft Skype para Empresas ou do Microsoft Exchange.

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

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

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

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

3.4.2 Serviços de Implementação

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

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

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

3.4.3 Serviços de Otimização

⇒ **Serviços de Adoção:** o suporte técnico à adoção presta um conjunto de serviços que ajudam a avaliar a capacidade da organização do Cliente para modificar, monitorizar e otimizar as alterações associadas à aquisição de tecnologia Microsoft. Isto inclui o suporte no desenvolvimento e execução da estratégia de adoção do Cliente em relação ao lado das pessoas na mudança. Os clientes têm acesso aos recursos com a experiência, o conhecimento e as práticas recomendadas da Microsoft para apoiar os respetivos programas de adoção.

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

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

3.5 Limitações e exclusões de responsabilidade

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

- Os Serviços de Consultoria Digital são compostos unicamente por conselhos e orientações exclusivamente relacionados com a implementação e a utilização das tecnologias Microsoft por parte do Cliente.
- As licenças de produtos não estão incluídas nos serviços de consultoria e devem ser adquiridas em separado.
- Os Serviços de Consultoria Digital não incluem a implementação do produto, a resolução de problemas, o suporte técnico de break-fix, revisão de código-fonte em tecnologias que não sejam da Microsoft ou consultoria técnica ou de arquitetura além dos serviços supramencionados.
- Para qualquer código-fonte em tecnologias que não sejam da Microsoft, os nossos serviços limitam-se apenas à análise dos dados binários, tal como o dump de processos ou o rastreio de monitorização da rede
- Quando forem acordadas visitas no local não pré-pagas de Arquitetos da Microsoft ou de recursos da equipa de prestação de serviços, serão cobradas ao Cliente as despesas razoáveis de deslocação e estadia.
- Os Serviços de Consultoria GitHub são fornecidos pela GitHub, Inc., uma subsidiária integral da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário na Ordem de Serviço do Cliente serão aplicáveis, à aquisição de Serviços de Consultoria GitHub, a Declaração de Privacidade GitHub disponível em https://aka.ms/github_privacy e a Adenda de Proteção de Dados e o Anexo relativo à Segurança da GitHub localizados em https://aka.ms/github_dpa.

3.6 As responsabilidades do Cliente

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

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

4 Suporte técnico

Os Serviços de Suporte Unificados da Microsoft (suporte técnico) são um conjunto abrangente de serviços de suporte empresariais que ajudam a acelerar a sua navegação na nuvem, otimizar soluções de TI e a utilizar a tecnologia para concretizar novas oportunidades de negócio para qualquer fase do ciclo de vida das TI. O suporte técnico inclui:

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

4.1 Como adquirir

Os Serviços de suporte técnico estão disponíveis sob a forma de Pacote Base, designado como Suporte Core, Advanced e Performance, ou sob a forma de serviços e soluções adicionais ou melhorados no âmbito de um contrato de Pacote Base existente através da Encomenda de Serviços Empresariais, conforme descrito abaixo.

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

estão disponíveis para inclusão no Pacote Base de suporte do Cliente durante a vigência da respetiva Encomenda de Serviços e também estão representados por um "+" ao longo da presente secção.

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

4.2 Descrição de serviços

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

4.2.1 Serviços proativos

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

Serviços de Planeamento

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

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

Serviços de Implementação

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

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

➤ **Serviços de Integração:** Trata-se de um compromisso direto com um recurso da Microsoft no sentido de fornecer assistência à implementação, migração, atualização ou desenvolvimento de funcionalidades. Isto pode incluir assistência com o planeamento e validação de uma prova de conceito ou carga de trabalho de produção com produtos Microsoft.

Serviços de Manutenção

Tipos de serviço de manutenção	Pacote		
	C	A	P
Avaliação a Pedido	✓	✓	✓
Programa de Avaliação		+	+
Avaliação Offline		+	+
Monitorização Proativa		+	+
Programas de Operações Proativas (POP)		+	+
Programa de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço (RAP como um Serviço)		+	+

✓ – Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

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

🔗 **Avaliação Offline:** Trata-se de uma avaliação automática da implementação da tecnologia Microsoft do Cliente com dados recolhidos remotamente ou por um recurso da Microsoft nas instalações do Cliente. Os dados recolhidos são analisados pela Microsoft utilizando as ferramentas locais e fornecemos um relatório das nossas conclusões e recomendações de remediação.

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

🔗 **Proactive Operations Programs (POP):** uma revisão, feita com a equipa do Cliente, dos respetivos processos de planeamento, conceção, implementação ou operacionais face às práticas

recomendadas da Microsoft. Esta revisão é feita no local ou remotamente por um recurso da Microsoft.

➤ **Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service):** uma avaliação automática da implementação de tecnologia Microsoft do Cliente, com dados recolhidos remotamente. Os dados recolhidos são analisados pela Microsoft para criar um relatório das conclusões com as recomendações de remediação. Este serviço está disponível para entrega no local ou remota.

Serviços de Otimização

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

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

➤ **Serviços de Adoção:** o suporte técnico à adoção presta um conjunto de serviços que ajudam a avaliar a capacidade da organização do Cliente para modificar, monitorizar e otimizar as alterações associadas à aquisição de tecnologia Microsoft. Isto inclui o suporte no desenvolvimento e execução da estratégia de adoção do Cliente em relação ao lado das pessoas na mudança. Os clientes têm acesso aos recursos com a experiência, o conhecimento e as práticas recomendadas da Microsoft para apoiar os respetivos programas de adoção.

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

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

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

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

suporte técnico, disponíveis por uma taxa adicional e definidos numa Prova mencionada na Encomenda de Serviço do Cliente.

🔗 **Serviços de Segurança:** o portefólio de soluções de segurança da Microsoft inclui quatro áreas de foco: segurança e identidade na nuvem, mobilidade, proteção melhorada de informações e infraestrutura segura. Os serviços de segurança ajudam os clientes a compreenderem como podem proteger e inovar os seus dados, as suas aplicações e a sua infraestrutura de TI contra ameaças internas e externas. Os serviços de Segurança podem ser um elemento de um programa personalizado de suporte técnico, disponíveis por uma taxa adicional e definidos numa Prova mencionada na Encomenda de Serviço do Cliente.

Serviços de Formação

Tipos de serviços de formação	Pacote		
	C	A	P
Formação a Pedido	✓	✓	✓
Webcasts	✓	✓	✓
Palestras		+	+
Workshops		+	+

✓ – Incluído no âmbito do Pacote Base.

⊕ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

🔗 **Formação a Pedido:** Acesso a um conjunto de materiais de formação online e laboratórios online de uma plataforma digital de bibliotecas de workshops desenvolvida pela Microsoft.

🔗 **Webcasts:** acesso a sessões de formação ao vivo alojadas pela Microsoft, disponíveis numa vasta seleção de tópicos de suporte e tecnologia Microsoft, apresentadas online remotamente.

🔗 **Palestras:** Serviços interativos curtos, normalmente sessões de um dia, que abrangem os tópicos de suporte e de produto ministrados em formato de palestra e demonstração por um recurso da Microsoft, quer presencialmente, quer online.

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

Serviços proativos adicionais

Tipos de serviços proativos adicionais	Pacote		
	C	A	P
Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Educação)		+	+
Support Technology Advisor (Consultor de Tecnologias de Apoio)			✓

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

✎ **Support Technology Advisor (Consultor de Tecnologias de Apoio, STA):** Trata-se de um serviço personalizado que fornece uma avaliação tecnológica em apoio aos objectivos comerciais do cliente incluindo, mas não se limitando a, otimização da carga de trabalho, adoção ou capacidade de suporte, fornecido por um recurso da Microsoft. Este serviço pode incluir um plano e orientações técnicas adaptadas ao ambiente e aos objectivos comerciais do cliente.

Outros proativos			
	C	A	P
Créditos Proativos		+	+

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

4.2.2 Serviços reativos

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

Tipos de serviço reativo	Pacote		
	C	A	P
Suporte de Consultoria	✓	✓	✓

Tipos de serviço reativo	Pacote		
	C	A	P
Suporte à Resolução de Problemas	✓	✓	✓
Gestão de suporte reativo	✓	✓	✓
Extended Hotfix Support		✓	✓
Suporte no Local		+	+
Análise da Causa Raiz		+	+
Suplemento de gestão de suporte reativo		+	+
Serviços de suporte à cibersegurança		+	+

✓ – Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

☞ **Suporte à Resolução de Problemas:** esta assistência à resolução dos problemas com sintomas específicos encontrados durante a utilização dos produtos Microsoft inclui a resolução de um problema, mensagem de erro ou funcionalidade específica que não esteja a funcionar como pretendido para os produtos Microsoft. Os incidentes podem ser iniciados por telefone ou submetidos através da Internet. Os pedidos de suporte para serviços e produtos não abrangidos pelo portal de serviço de suporte online aplicável são geridos a partir do portal de Serviços online da Microsoft.

As definições de gravidade e os tempos iniciais de resposta previstos da Microsoft são detalhados nas tabelas de resposta a incidentes abaixo.

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

A gravidade do incidente determinará os níveis de resposta por parte da Microsoft, os tempos iniciais de resposta estimados e as responsabilidades do Cliente. O Cliente é responsável por determinar, em consulta com a Microsoft, o impacto comercial na respetiva organização, sendo que a Microsoft lhe atribuirá o nível de gravidade apropriado. O Cliente pode solicitar uma alteração do nível de gravidade durante a vigência de um incidente, caso o impacto empresarial assim o exija.

Resposta a Incidentes de Core Support

Core Support	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
Impacto empresarial padrão	<ul style="list-style-type: none"> Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido Necessita de atenção no espaço de oito horas 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta à primeira chamada no espaço de oito horas ou menos durante o horário de expediente¹ Esforço¹ apenas durante o horário de expediente Mediante pedido, esforço numa base de 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Informação do contacto exata sobre o proprietário do caso Resposta no prazo de 24 horas Se tiver sido pedido o esforço 24x7, o Cliente afetará os recursos adequados para manter um esforço 24x7²
Impacto empresarial crítico	<ul style="list-style-type: none"> A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode continuar de forma razoável Necessita de atenção no espaço de uma hora 	<ul style="list-style-type: none"> Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos Esforço contínuo numa base 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7²

¹ O horário de expediente é normalmente definido entre as 9h00 e as 17h30, Hora Padrão local, excluindo feriados e fins-de-semana. As horas de expediente poderão variar ligeiramente no país do Cliente.

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

Resposta a Incidentes de Advanced Support

Advanced Support	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
Impacto empresarial padrão	<ul style="list-style-type: none"> Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta à primeira chamada no espaço de quatro horas ou menos durante o horário de expediente¹ Esforço¹ apenas durante o horário de expediente 	<ul style="list-style-type: none"> Informação do contacto exata sobre o proprietário do caso Resposta no prazo de 24 horas Se tiver sido pedido o esforço 24x7, o Cliente afetará os

Advanced Support	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
	<ul style="list-style-type: none"> Necessita de atenção no espaço de quatro horas 	<ul style="list-style-type: none"> Mediante pedido, esforço numa base de 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> recursos adequados para manter um esforço 24x7²
Impacto empresarial crítico	<ul style="list-style-type: none"> A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode continuar de forma razoável Necessita de atenção no espaço de uma hora 	<ul style="list-style-type: none"> Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos Recurso de Situações Críticas atribuído após 1 hora Esforço contínuo numa base 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7² Acesso e resposta da autoridade de controlo de alterações no prazo de quatro horas de expediente

¹ O horário de expediente é normalmente definido entre as 9h00 e as 17h30, Hora Padrão local, excluindo feriados e fins-de-semana. As horas de expediente poderão variar ligeiramente no país do Cliente.

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

Resposta a Incidentes de Performance Support

Performance Support	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
Impacto empresarial padrão	<ul style="list-style-type: none"> Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido Necessita de atenção no espaço de quatro horas 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta à primeira chamada no espaço de quatro horas ou menos durante o horário de expediente¹ Esforço¹ apenas durante o horário de expediente Mediante pedido, esforço numa base de 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Se tiver sido pedido o esforço 24x7, o Cliente afetará os recursos adequados para manter um esforço 24x7²
Impacto empresarial crítico	<ul style="list-style-type: none"> A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta à primeira chamada em 30 minutos ou menos 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação adequada com os executivos seniores,

Performance Support	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
	<p>continuar de forma razoável</p> <ul style="list-style-type: none"> Necessita de atenção no espaço de 30 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> Recurso de Situações Críticas atribuído em 30 minutos ou menos Recursos no local do Cliente, após 24 horas, com o acordo do cliente Esforço contínuo numa base 24x7² Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalamento rápido na Microsoft às equipas de produto³ Notificação dos executivos seniores da Microsoft, conforme necessário 	<p>consoante solicitado pela Microsoft</p> <ul style="list-style-type: none"> Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7² Acesso e resposta rápidos

¹ O horário de expediente é normalmente definido entre as 9h00 e as 17h30, Hora Padrão local, excluindo feriados e fins-de-semana. As horas de expediente poderão variar ligeiramente no país do Cliente.

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

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

Gestão de suporte reativo: A Gestão de Suporte Reativo trata da supervisão dos incidentes de suporte para promover uma resolução atempada e uma prestação de suporte de elevada qualidade. A Gestão da Prestação de Serviços será utilizada para a Gestão de Suporte Reativo de todos os pedidos de suporte. Seguem-se os serviços prestados para o suporte do Pacote Base correspondente:

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

Advanced e Performance Support: Segundo as tabelas de Resposta a Incidentes acima, para os incidentes com impacto empresarial de gravidade normal, o serviço está disponível mediante solicitação do cliente durante o horário comercial para o recurso Microsoft que também pode

prestar atualizações sobre o escalamento, sempre que solicitado. Para os incidentes de impacto empresarial de gravidade crítica, é automaticamente iniciado e executado um processo de escalonamento melhorado para Suporte Avançado e de Desempenho. O recurso Microsoft atribuído será, então, responsável por assegurar o progresso técnico contínuo apresentando atualizações de estado e um plano de ação ao Cliente.

Para cobertura alargada fora do horário comercial, o Cliente pode adquirir Horas de Gestão de Suporte Reativo adicionais.

4.2.3 Gestão da prestação de serviços

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

Core Support: os serviços SDM são prestados digitalmente ou coordenados por uma equipa de especialistas agrupados.

Advanced e Performance Support: Os serviços SDM são prestados digitalmente e por um gestor de conta designado para o sucesso do cliente. Este recurso designado pode funcionar remotamente ou no local na localização do Cliente.

Detalhes do âmbito da Gestão da Prestação de Serviços

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

Tipos de serviço de gestão de prestação de serviços	Pacote		
	C	A	P
Ativação da Organização do Cliente	✓	✓	✓
Orientação para as Atualizações dos Produtos, Serviços e Segurança da Microsoft	✓	✓	✓
Desenvolvimento e Gestão do Programa	✓	✓	✓
Integração de Suporte Unificado	✓	✓	✓
Programa de Sucesso da Nuvem		✓	✓
Gestão de Relações Executivas		✓	✓
Suplemento Gestão da Prestação de Serviços		+	+
Gestão da Prestação de Serviços No Local		+	+

✓ – Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

Ativação da Organização do Cliente: Documentação de orientação e informações fornecidas ao Administrador de Serviços de Apoio do Cliente sobre como gerir a utilização dos seus serviços de Suporte Unificado e prepará-lo para utilizar serviços digitais e reativos de Suporte Unificado.

Orientação para as Atualizações dos Produtos, Serviços e Segurança da Microsoft: Informações partilhadas com o Cliente acerca dos destaques e alterações importantes aos produtos e serviços, bem como boletins de segurança para tecnologias Microsoft.

Desenvolvimento e Gestão do Programa: Atividades concebidas no sentido de planear, propor e gerir os serviços do programa de apoio ao cliente, em toda a organização deste, para o ajudar a ter um maior retorno dos seus investimentos nas tecnologias e serviços da Microsoft.

Core Support: Os serviços podem ser recomendados pela Microsoft para utilizar as funcionalidades incluídas no seu suporte de Pacotes Base e serviços adicionais limitados que a sua organização possa comprar.

Advanced e Performance Support: A Microsoft pode recomendar uma variedade de serviços destinados a ajudar o Cliente a alcançar os principais resultados tecnológicos e empresariais, fazendo uso das funcionalidades incluídas no seu suporte de Pacotes Base, bem como serviços adicionais que possa adquirir.

Integração de Suporte Unificado: Atividades para apoiar a iniciação do Cliente no Suporte Unificado, incluindo a introdução e promoção de funcionalidades self-service no portal de suporte online, com o objetivo de garantir a utilização atempada dos serviços de Suporte Unificado do Cliente.

Programa de Sucesso da Nuvem: Os serviços de planeamento e entrega são incluídos de modo a ajudar o Cliente a alcançar resultados específicos na nuvem, capacitando-o para acelerar a implementação, a adoção e o valor percebido das tecnologias em nuvem da Microsoft.

Gestão de Relações Executivas: Um conjunto de atividades concebidas para garantir que a equipa de Suporte da Microsoft está alinhada com as prioridades estratégicas da organização do Cliente e com os principais decisores empresariais e tecnológicos.

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

↗ **Gestão da Prestação de Serviços no Local:** O Cliente pode solicitar visitas no local por parte do gestor de conta que poderão implicar um encargo adicional por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

4.3 Serviços e soluções avançados

Além dos serviços prestados no âmbito dos serviços do Pacote Base ou adicionais, poderão ser adquiridos os seguintes serviços e soluções avançados opcionais. Podem estar disponíveis serviços e soluções avançados por uma taxa adicional e podem ser definidos num Anexo mencionado na Encomenda de Serviços.

Serviço	Pacote		
	C	A	P
Engenharia de Suporte Designado		+	+
Resposta Rápida		+	+
Developer Advanced		+ ¹	+ ¹
Developer Performance			+
Suporte à Missão Crítica		+	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

4.3.1 Engenharia de Suporte Designado

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

Quando adquiridas como horas, as horas de serviço DSE são em seguida deduzidas do total de horas adquiridas, à medida que forem utilizadas e fornecidas.

As ofertas DSE predefinidas são adaptadas ao ambiente do Cliente e ajudam-no a atingir o resultado desejado. Estas ofertas incluem serviços proativos predefinidos obrigatórios incorporados.

As áreas fundamentais dos serviços de DSE:

- Ajudar a manter um conhecimento aprofundado dos requisitos empresariais atuais e futuros do Cliente e da configuração do ambiente das tecnologias de informação do Cliente para otimizar o desempenho
- Documentar e partilhar com o Cliente as recomendações de utilização dos Componentes Distribuíveis relacionados com os serviços de suporte (por exemplo, revisões da capacidade de suporte, verificações de estado de funcionamento, workshops e programas de avaliação de riscos)
- Ajudar a tornar consistentes as atividades de implementação e funcionamento do Cliente com as implementações de tecnologias da Microsoft planeadas e atuais do Cliente
- Melhorar as competências técnicas e operacionais da equipa de TI do Cliente

- Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a evitar incidentes futuros e a aumentar a disponibilidade do sistema das tecnologias Microsoft abrangidas do Cliente
- Ajudar a determinar a causa principal dos incidentes recorrentes e fornecer recomendações de forma a impedir que ocorram mais danos nas tecnologias específicas da Microsoft

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

Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços

- O Cliente deve ter um contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft atual para dar suporte aos seus serviços DSE. Se o contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou for rescindido, o serviço DSE do Cliente cessará na mesma data.
- Os serviços DSE estão disponíveis durante o horário de expediente normal (9h às 17h30), Hora Padrão Local, excluindo feriados e fins-de-semana.
- Os serviços DSE suportam as tecnologias e os produtos da Microsoft específicos selecionados pelo Cliente e listados na Encomenda de Serviços do Cliente.
- Os serviços DSE são prestados a uma única localização de suporte na localização de suporte designada identificada na Encomenda de Serviços do Cliente.

4.3.2 Resposta Rápida

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

Para beneficiar dos serviços de Resposta Rápida para os componentes do Microsoft Azure do Cliente, o Cliente deve submeter um incidente através do portal de serviços em nuvem aplicável. Os pedidos de Suporte à Resolução de Problemas do Cliente serão encaminhados diretamente para uma fila de suporte de Resposta Rápida assegurada por uma equipa designada de técnicos especializados no serviço em nuvem. Para esta equipa ter um conhecimento básico da implementação do Cliente, o Cliente deve fornecer documentação sobre a implementação básica do Azure e a topologia da base de dados, bem como dos planos de escalonamento e balanceamento de carga, sempre que disponíveis. Apesar de os incidentes poderem implicar o recurso a profissionais de suporte geral aos produtos para fins de resolução, a equipa de Resposta Rápida é a principal responsável pela resolução de incidentes, estando disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

Para os componentes do Azure especificados do Cliente, os tempos de resposta para suporte à resolução de problemas são listados na tabela abaixo e prevalecem sobre quaisquer tempos de resposta do suporte do Pacote Base esperados. A Resposta Rápida não abrange os Serviços de Multimédia do Azure, a Azure Stack, o Azure StorSimple, o AE GitHub, os Serviços de Comunicação Azure ou a Gestão de Faturas e Subscrições.

A compra do serviço de Resposta Rápida está sujeita à disponibilidade dos recursos. Consulte o seu gestor de conta para o sucesso do cliente para obter detalhes sobre a disponibilidade.

Resposta Rápida	Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
Impacto empresarial crítico	<ul style="list-style-type: none"> A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode continuar de forma razoável Necessita de atenção no espaço de 15 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos Esforço contínuo numa base 24x7¹ Acesso a especialistas experientes da Microsoft² Escalamento rápido na Microsoft para as equipas de operações de serviços em nuvem Notificação dos executivos seniores da Microsoft, conforme necessário 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação adequada com os executivos seniores, consoante solicitado pela Microsoft Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7¹ Acesso e resposta rápidos

¹ A Microsoft poderá necessitar de reduzir do nível 24x7 se o Cliente não conseguir fornecer as respostas ou os recursos adequados que permitem à Microsoft manter os esforços de resolução de problemas

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

4.3.3 Suporte para Programadores

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

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

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

Developer Advanced

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

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

🔗 **Developer Performance**

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

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

4.3.4 Suporte à Missão Crítica

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

4.4 Termos e condições adicionais

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

- Os serviços reativos do Pacote Base são fornecidos de forma remota na(s) localização(ões) dos contactos de suporte designados do Cliente. Todos os outros serviços são fornecidos de forma remota nas localizações do Cliente no país listado na respetiva Encomenda de Serviço, salvo indicação em contrário por escrito.
- Os serviços reativos do Pacote Base são facultados em inglês e, sempre que disponível, podem ser facultados no idioma falado pelo Cliente. Todos os outros serviços são prestados no idioma falado na localização dos serviços da Microsoft que prestam serviços, ou em inglês, salvo acordo em contrário por escrito.
- A Microsoft presta suporte para todas as versões dos produtos dos Serviços Online e do software da Microsoft lançados comercialmente e geralmente disponibilizados que o Cliente tenha adquirido com base nas inscrições e acordos de licenciamento e/ou ID de conta de faturação no Anexo A da respetiva Encomenda de Serviços, e estão identificados nos Termos de Produto, publicados ocasionalmente pela Microsoft em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou num site sucessor identificado pela Microsoft), salvo disposição em contrário uma Encomenda de Serviços, numa Prova da presente Descrição de Serviços de Consultoria e Suporte ou se foram especificamente excluídos no portal de suporte online do Cliente, em <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Não é fornecido suporte técnico para produtos em fase de pré-lançamento e beta, exceto se indicado em contrário num anexo apenso [ao documento].

- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais adquiridos no âmbito e durante a vigência de uma Encomenda de Serviço de Suporte, serão perdidos se não forem utilizados durante a vigência da Encomenda de Serviços aplicável.
- O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos e os workshops podem estar sujeitos a cancelamento se os níveis de registo mínimos não forem cumpridos.
- A Microsoft pode aceder ao sistema do Cliente através de uma ligação remota para analisar problemas a pedido do Cliente. A equipa da Microsoft irá aceder apenas aos sistemas autorizados pelo Cliente. Para utilizar a assistência por ligação remota, o Cliente tem de fornecer à Microsoft o acesso adequado e o equipamento necessário.
- Alguns serviços poderão obrigar a Microsoft a armazenar, processar e aceder aos dados do Cliente. Ao fazê-lo, utilizamos tecnologias aprovadas pela Microsoft, que estão em conformidade com as nossas políticas e processos de proteção de dados. Se o Cliente solicitar que utilizemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, o Cliente compreende e aceita que é o único responsável pela integridade e segurança dos dados do Cliente e que a Microsoft não assume qualquer responsabilidade relativamente à utilização de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
- Se o Cliente solicitar o cancelamento de um serviço agendado anteriormente, a Microsoft pode optar por deduzir uma taxa de cancelamento de até 100 por cento do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento for efetuado com menos de 14 dias de antecedência em relação ao primeiro dia da prestação do serviço.
- Ao adquirir serviços adicionais, a Microsoft pode exigir a inclusão da gestão da prestação de serviços para facilitar a prestação.
- Se o Cliente encomendou um tipo de serviço e pretende trocá-lo por outro tipo de serviço, pode aplicar o valor equivalente a um serviço alternativo que esteja disponível no Pacote Base, sempre que disponível, e mediante acordo com o recurso de prestação de serviços do Cliente.
- Benefícios de Software Assurance 24x7 Incidentes de Suporte à Resolução de Problemas (incidentes SA PRS, ou "SAB"), poderão ser convertidos a um valor equivalente (conforme determinado pela Microsoft) e utilizados para honorários do suporte do Pacote Base, componentes elegíveis da Engenharia de Suporte Designado (DSE) e/ou componentes elegíveis de serviços e soluções Avançados. Seu recurso de gestão de prestação pode confirmar o(s) valor(es) e taxa(s), se aplicável(eis). 30 dias após a Data de Início do Suporte, e/ou a data de aniversário de Suporte anual plurianual, a Microsoft poderá faturar o Cliente pelo valor equivalente de qualquer défice dos SAB atribuídos a qualquer conversão, de acordo com o designado na Ordem de Intervenção. Os Benefícios do Software Assurance (SAB) estão sujeitos aos termos indicados no presente instrumento e aos Termos do Produto, incluindo, mas não se limitando ao Anexo B dos Termos do Produto. Poderá encontrar mais detalhes disponíveis em www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, tais como alterações ao benefício de Suporte de Resolução de Problemas a partir de fevereiro de 2023 que irá afectar a elegibilidade do Pacote base ou componentes elegíveis do contrato de suporte do Cliente, o que pode resultar em ajustes ao valor equivalente do incidente.
- Nem todos os serviços adicionais poderão estar disponíveis no país do Cliente. Contacte o recurso de prestação de serviços para obter mais detalhes.

- O Cliente concorda que o único código que não seja da Microsoft ao qual nos forneça acesso se trate de código que seja propriedade do Cliente.
- Os serviços poderão incluir Componentes Distribuíveis de Serviços, aconselhamento e orientação relacionados com o código detido pelo Cliente ou pela Microsoft, ou a prestação direta de outro suporte técnico.
- Ao prestar Serviços Reativos, a Microsoft não fornece códigos de qualquer tipo, além do código-amostra.
- O Cliente assumirá toda a responsabilidade e todos os riscos associados à implementação e manutenção de qualquer código fornecido na prestação de serviços de suporte.
- Poderão existir requisitos mínimos para a plataforma dos serviços adquiridos.
- Os serviços podem não ser prestados através dos respetivos clientes.
- Se o Cliente tiver um Pacote Base de Advanced ou Performance Support, e onde as visitas no local forem acordadas mutuamente e não pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente pelas despesas de deslocação e estadia consideradas razoáveis.
- Os Serviços de Suporte GitHub são fornecidos pela GitHub, Inc., uma subsidiária integral da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário na Ordem de Serviço do Cliente serão aplicáveis, à aquisição de Serviços de Suporte GitHub, a Declaração de Privacidade GitHub disponível em https://aka.ms/github_privacy e a Adenda de Proteção de Dados e o Anexo relativo à Segurança da GitHub localizados em https://aka.ms/github_dpa.
- **Política de Utilização Aceitável** – O Cliente não pode (e não está licenciado para) utilizar os Componentes Distribuíveis de Serviços:
 - de uma forma proibida por lei, regulamento, ordem ou decreto governamental;
 - para violar os direitos de outros; ou
 - em qualquer aplicação ou situação em que a utilização dos Materiais a Entregar do Serviço possa originar a morte ou lesões graves em qualquer pessoa ou causar danos físicos graves ou danos ambientais, salvo em conformidade com a Secção Utilização de Alto Risco infra.

Utilização de Alto Risco

- AVISO: As tecnologias modernas podem ser utilizadas de formas novas e inovadoras e o Cliente deve considerar se a sua utilização específica destas tecnologias é segura. Os Componentes Distribuíveis de Serviços não foram concebidos nem se destinam a suportar qualquer utilização em que uma interrupção do serviço, defeito, erro ou outra falha de um Componente Distribuível de Serviços possa resultar na morte ou lesões corporais graves de qualquer pessoa ou em danos físicos ou ambientais (coletivamente, "Utilização de Alto Risco"). Por conseguinte, o Cliente deve conceber e implementar os Componentes Distribuíveis de Serviços de modo a que, no caso de qualquer interrupção, defeito, erro ou outra falha dos Componentes Distribuíveis de Serviços, a segurança das pessoas, propriedade e ambiente não seja reduzida abaixo de um nível razoável, apropriado e legal, seja em geral ou para um setor específico. A Utilização de Alto Risco dos Componentes Distribuíveis de Serviços por parte do Cliente é feita por sua conta e risco. O Cliente concorda em defender, indemnizar e proteger a Microsoft contra todos os danos, custos e honorários de advogados relacionados com quaisquer ações judiciais resultantes de uma Utilização de Alto Risco associada aos Componentes Distribuíveis de Serviços, incluindo quaisquer ações baseadas em

responsabilidade estrita ou que a Microsoft tenha sido negligente na conceção ou fornecimento dos Componentes Distribuíveis de Serviços ao Cliente em conformidade com as especificações do Cliente. A obrigação de indemnização supramencionada acresce a qualquer obrigação de defesa prevista no Contrato de Cliente e não está sujeita a qualquer limitação ou exclusão de responsabilidade contida nesses contratos.

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

4.5 As responsabilidades do Cliente

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

- O Cliente designará um administrador de suporte técnico nomeado que é responsável por liderar a equipa do Cliente e gerir todas as atividades de suporte, bem como os processos internos do Cliente para submeter os pedidos de incidentes de suporte à Microsoft.
- Consoante o Pacote Base estabelecido abaixo, o Cliente pode designar os contactos de suporte reativo nomeados responsáveis por criar pedidos de suporte através do telefone ou Web site de suporte da Microsoft. Os administradores da nuvem para os serviços baseados na nuvem do Cliente também podem submeter pedidos de suporte na nuvem através dos portais de suporte aplicáveis.
 - Core Support – Até dez (10) contactos indicados.
 - Advanced Support – Um mínimo de cinquenta (50) contactos indicados. O Cliente pode ainda ser elegível para contactos adicionais. Consulte o seu gestor de conta para o sucesso do cliente para obter detalhes.
 - Performance Support – Contactos indicados incluídos conforme necessário.
- Para pedidos de serviços de suporte online, os administradores da Nuvem, para os serviços baseados na nuvem do Cliente, devem apresentar os pedidos de suporte através do portal de suporte aos serviços online aplicável.
- Ao submeter um pedido de serviço, os contactos de suporte reativo do Cliente devem ter um entendimento básico do problema com que se está a deparar e uma capacidade para reproduzir o problema para ajudar a Microsoft no diagnóstico e na triagem do problema. Estes contactos devem também ter conhecimentos sobre os produtos da Microsoft suportados e o ambiente Microsoft do Cliente para ajudar a resolver os problemas do sistema e para ajudar a Microsoft na análise e na resolução dos pedidos de serviço.
- Ao ser apresentado um pedido de serviço, os contactos de suporte reativo do Cliente podem ser obrigados a realizar atividades para determinar e resolver o problema, conforme solicitado pela Microsoft. Este processo pode incluir a execução de rastreios de rede, a captura de mensagens de erro, a recolha de informações de configuração, a alteração de configurações do produto, a instalação de novas versões do software ou de novos componentes, bem como a modificação de processos.
- O Cliente concorda em trabalhar com a Microsoft para planear a utilização dos serviços, com base nos serviços adquiridos.

- O Cliente concorda em notificar a Microsoft sobre quaisquer alterações aos contactos nomeados designados na Encomenda de Serviços do Cliente.
- O Cliente é responsável por efetuar a cópia de segurança dos seus dados e por reconstruir ficheiros perdidos ou alterados resultantes de falhas catastróficas. O Cliente é também responsável pela implementação dos procedimentos necessários para salvaguardar a integridade e segurança do respetivo software e dados.
- O Cliente concorda, sempre que possível, em responder aos inquéritos de satisfação de clientes que a Microsoft possa fornecer ocasionalmente relativamente aos serviços.
- O Cliente é responsável por quaisquer despesas de deslocação e de estadia incorridas por parte dos respetivos funcionários ou contratantes.
- O gestor da prestação de serviços pode pedir ao Cliente para cumprir outras responsabilidades específicas do serviço que o Cliente adquiriu.
- Durante a utilização dos serviços em nuvem no âmbito deste suporte, o Cliente deve adquirir ou ter uma subscrição ou plano de dados existente para o serviço online aplicável.
- Se tiver um Pacote de Suporte Advanced ou Performance, o Cliente concorda em submeter os pedidos de serviços Proativos e de soluções melhoradas, juntamente com quaisquer dados necessários ou aplicáveis, não mais tarde do que 60 dias antes da data de vencimento da Encomenda de Serviços aplicável.
- Se o Cliente tiver um Pacote Advanced ou Performance Support, o Cliente concorda em fornecer à equipa de prestação de serviços da Microsoft, que deve estar no local, acesso telefónico e à internet de banda larga razoável e acesso às ferramentas de diagnóstico e sistemas internos, conforme aplicável.

© 2021 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Qualquer utilização ou distribuição destes materiais sem a autorização expressa da Microsoft Corp. é estritamente proibida.

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

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