

Servicios de empresa de Microsoft

Descripción de los servicios de soporte y consultoría

Enero de 2021

Índice

1	Acerca de este documento.....	2
2	Servicios profesionales de Microsoft.....	3
	2.1 Servicios de planificación	3
	2.2 Servicios de implementación	3
	2.3 Servicios de mantenimiento	3
	2.4 Servicios de optimización	3
	2.5 Servicios de formación	3
3	Servicios de consultoría	4
	3.1 Cómo adquirir los productos	4
	3.2 Servicios de consultoría personalizados	4
	3.3 Paquete de servicios de consultoría	5
	3.4 Descripción de servicios	5
	3.4.1 Servicios de planificación.....	5
	3.4.2 Servicios de implementación.....	7
	3.4.3 Servicios de optimización	7
	3.5 Exenciones de responsabilidad y limitaciones	8
	3.6 Sus responsabilidades	8
4	Servicios de soporte.....	10
	4.1 Cómo adquirir los productos	10
	4.2 Descripción de servicios	11
	4.2.1 Servicios proactivos	11
	4.2.2 Servicios reactivos	16
	4.2.3 Administración de prestación de servicios	21
	4.3 Servicios y soluciones mejorados	23
	4.3.1 Ingeniería de soporte designado	23
	4.3.2 Respuesta rápida	24
	4.3.3 Soporte personalizado	25
	4.3.4 Soporte de desarrollador.....	27
	4.3.5 Soporte para soluciones esenciales.....	28
	4.4 Términos y condiciones adicionales	28
	4.5 Sus responsabilidades	30

1 Acerca de este documento

La Descripción de los servicios de soporte y consultoría de Servicios de Empresa de Microsoft le proporciona información sobre los servicios profesionales que están disponibles para ser adquiridos en Microsoft.

Familiarícese con las descripciones de los servicios que adquiera, incluidos los requisitos previos, las exenciones de responsabilidad, las limitaciones y sus obligaciones. Los servicios que adquiera estarán enumerados en su Solicitud de servicio de Servicios de Empresa (Solicitud de servicio) o en cualquier otra Declaración de servicios que se mencione e incluya en este documento.

No todos los servicios enumerados en este documento están disponibles a escala global. Para obtener más detalles acerca de los servicios disponibles para comprar en su localidad, póngase en contacto con el representante de Servicios de Microsoft. Los servicios disponibles están sujetos a cambios.

2 Servicios profesionales de Microsoft

Los Servicios profesionales de Microsoft le ayudan a impulsar el valor empresarial gracias a sus inversiones tecnológicas. Estos servicios están disponibles durante las etapas de planificación, implementación, mantenimiento y optimización del ciclo de vida de la tecnología y proporcionan soluciones de datos, movilidad, productividad e informática para la infraestructura de TI local, en la nube o híbrida. Microsoft proporciona servicios proactivos en las siguientes categorías:

2.1 Servicios de planificación

Los servicios de planificación proporcionan evaluaciones y análisis de la infraestructura, los datos, las aplicaciones y del entorno de seguridad actuales, para facilitar la planificación de la implementación de las reparaciones, actualizaciones, migraciones, instalaciones y soluciones en función de los resultados deseados.

2.2 Servicios de implementación

Los servicios de implementación proporcionan experiencia en la técnica y la gestión de proyectos para acelerar el diseño, la instalación, la migración, la actualización y la implementación de las soluciones tecnológicas de Microsoft.

2.3 Servicios de mantenimiento

Los servicios de mantenimiento ayudan a prevenir problemas en el entorno de Microsoft y habitualmente se programan con antelación a la prestación del servicio para poder garantizar la disponibilidad de los recursos.

2.4 Servicios de optimización

Los servicios de optimización se centran en conseguir el máximo aprovechamiento de la inversión tecnológica del cliente. Estos servicios pueden incluir la gestión remota de servicios en la nube, optimizando la implementación de las funciones del producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y garantizando una posición de seguridad e identidad firme.

2.5 Servicios de formación

Los servicios de formación proporcionan una capacitación que ayuda a mejorar las aptitudes técnicas y operativas del personal de asistencia a través de la formación presencial, en línea o a demanda.

3 Servicios de consultoría

Los servicios de consultoría de los Servicios de Empresa (servicios de consultoría) son colaboraciones basadas en proyectos para proporcionar servicios relacionados con la planificación, implementación y adopción de las soluciones que impulsan el valor que los clientes obtienen de sus inversiones en TI. Estas colaboraciones cubren servicios basados en productos y tecnologías de Microsoft, en todas las soluciones de estrategia digital, arquitectura, planificación, actualizaciones, migraciones, implementación, desarrollo de aplicaciones y análisis de datos.

3.1 Cómo adquirir los productos

Los servicios de consultoría están disponibles como colaboraciones personalizadas agrupadas y basadas en proyectos, o como paquetes de servicios agrupados previamente, tal y como se describe a continuación:

Servicio	Definición
Servicios de consultoría personalizados	Una colaboración personalizada con un grupo de servicios, etapas u objetivos concretos del cliente para obtener soluciones exclusivas.
Paquete de servicios de consultoría	Una colaboración con unos productos agrupados previamente que abordan muchos de los escenarios empresariales habituales.

Clave: 🚩 indica los elementos que puede ver enumerados en la Solicitud de servicio.

3.2 Servicios de consultoría personalizados

A continuación, puede ver las soluciones de servicios personalizables disponibles. La Solicitud de servicio de Servicios de Empresa (ESWO, por sus siglas en inglés) o una Declaración de servicios (SOW), detalla el ámbito de los servicios de consultoría personalizados.

Aplicaciones e infraestructura – El trabajo informático en la nube es fundamental para facilitar la transformación digital de cualquier organización.

Los nuevos servicios de aplicaciones de Microsoft ayudan a acelerar la obtención de resultados, con un riesgo reducido a la hora de modernizar e integrar las aplicaciones y de aprovechar la nube, facilitando la participación de los clientes a través de varios canales y en cualquier dispositivo.

Con Cloud Productivity Solutions, ayudamos a las organizaciones a planificar, implementar y crear experiencias para mejorar la comunicación y la colaboración y para ampliar las relaciones con el cliente, generando visión empresarial y facilitando a las organizaciones la obtención del máximo rendimiento de su inversión en Office 365.

Datos e inteligencia artificial (AI) – La divisa principal de un negocio moderno es la capacidad de convertir los datos en AI, lo que deriva en una ventaja sobre la competencia. Business Insights Solutions de Microsoft ayuda a los desarrolladores y a las organizaciones a centrarse en la AI mediante una supervisión integral para prever, implementar y brindar soluciones a los negocios y organizaciones de TI que descubren la información de los datos usando productos que incluyen Azure Database Power BI, Office y SQL Server.

Aplicaciones empresariales – Asistencia con aplicaciones empresariales que son parte de un entorno de datos conectados, facilitando la inteligencia empresarial y la AI, a la vez que ayuda a digitalizar las funciones básicas del negocio, incluidas las relaciones comerciales, los procesos de selección, las operaciones y la atención al cliente.

Microsoft ofrece un amplio espectro de servicios de consultoría para Microsoft Dynamics 365 en las Colaboraciones del Cliente que abarca ventas, servicio al cliente y marketing para ayudar al cliente a obtener rédito de las relaciones acercando la inteligencia digital a cada negocio. Los servicios de consultoría para Microsoft Dynamics 365 en Operaciones Unificadas ayuda a los clientes a acelerar el crecimiento optimizando las operaciones y tomando decisiones en tiempo real basadas en datos a escala global.

Un centro de trabajo moderno – Como parte de la transformación del lugar de trabajo, Microsoft puede ayudarle a poner a punto su entorno y facilitar a todos los profesionales de su empresa las herramientas para ser más productivos.

Nuestras ofertas de servicios de consultoría para Dispositivos y Movilidad permiten que los negocios y líderes en TI desarrollen e implementen estrategias de gestión de movilidad y dispositivos en toda la empresa que facilitan conexiones más profundas y ricas con los empleados y con los clientes. Los Servicios de Centro de datos e Infraestructura en la nube también integran la tecnología, las personas y los procesos para facilitar que la TI transforme los centros de datos en activos comerciales estratégicos, personalizados para sus necesidades empresariales concretas. Unido a

servicios de Seguridad e identidad, proporcionamos estrategias y soluciones para ayudarlo a proteger la infraestructura TI, las aplicaciones y los datos de amenazas internas y externas.

3.3 Paquete de servicios de consultoría

Microsoft ofrece servicios de consultoría para muchos escenarios de negocios comunes basándose en la experiencia con la planificación, el desarrollo y la implementación de los productos, la tecnología y los procesos de Microsoft. Los siguientes servicios se ofrecen en un ámbito de trabajo definido previamente con una duración fija y un precio asociado.

3.4 Descripción de servicios

3.4.1 Servicios de planificación

🔗 **Servicios de arquitectura:** Una evaluación de los objetivos en la adopción de los servicios online que proporciona orientación, planificación y reparación. Esta evaluación ayuda a crear una mejor sintonía entre los equipos y el entorno para las prácticas más adecuadas en la estructura de los servicios online.

Programa de Servicios de asesoramiento digital: Los Servicios de asesoramiento digital combinan el asesoramiento digital con el sector, y la experiencia empresarial con las experiencias y estrategias de innovación de Microsoft para facultar a las organizaciones para conseguir sus aspiraciones digitales. Colaborando con los clientes, los asesores digitales dirigen un programa de cambio para crear el negocio digital.

Los servicios de asesoramiento digital se pueden adquirir en paquetes de colaboraciones de, aproximadamente, 200, 400, 800 y 1600 horas con un asesor a tiempo completo o a tiempo parcial. El equipo de prestación del servicio de Microsoft, incluidos los recursos de los Centros de excelencia de los servicios de Microsoft, complementan la prestación con el conocimiento en el

tema o proporcionando información sobre las prácticas recomendadas y una guía específica sobre las tecnologías de Microsoft.

Además, los siguientes paquetes de colaboración en Servicios de asesoramiento digital también están disponibles:

↗ **Paquetes de asesoramiento digital para informática:** Una colaboración dirigida por un asesor digital centrada en el proceso de diseño y cambio del negocio para que conduzca a una transformación digital como parte de la evolución de los modelos de negocio del cliente.

↗ **Prueba de concepto:** Una colaboración para que el cliente pueda obtener pruebas para evaluar la viabilidad de una solución técnica propuesta. La prueba puede ser en forma de prototipos de trabajo, documentos y diseños, aunque no suelen ser productos para la producción.

Planificación de soluciones: Colaboraciones estructuradas para ayudarle y orientarle en la planificación de la implementación de los desarrollos tecnológicos de Microsoft en entornos locales, en la nube o híbridos. Estos servicios también pueden incluir un asesoramiento del diseño, la seguridad, las operaciones de TI o la gestión de cambios de las tecnologías de Microsoft para facilitar la planificación de la implementación de su solución técnica para obtener los resultados deseados. Cuando finalice el servicio, puede recibir un informe con la evaluación técnica y el plan de implementación de la solución.

↗ **Servicios de planificación de implementación - Herramientas para el desarrollador (DTDPS, por sus siglas en inglés):** Diseñados para ayudar a las organizaciones a planificar de forma eficiente la implementación de Visual Studio. Estas colaboraciones se pueden utilizar para desarrollar un plan de implementación y estrategias para la adopción de Visual Studio.

↗ **Servicios de planificación de implementación Azure para la nube pública (AZDPS):** Colaboraciones de varios días que implican formación, demostraciones y planificación de la implementación. Se pueden centrar en la activación de las soluciones de almacenamiento Azure, en la migración de las aplicaciones a los servicios de infraestructura Azure de Microsoft, en la implementación de la movilidad de la empresa, en la implementación del conjunto de administración para operaciones de Microsoft o en la implementación de los escenarios de prueba y desarrollo en dispositivos virtuales de Azure de Microsoft.

↗ **Servicios de planificación de implementación de escritorio (DDPS):** Servicios de planificación de la implementación que ofrecen una amplia gama de herramientas de planificación y actividades de colaboración definidas previamente sobre cómo implementar Office 365, Office o Windows.

↗ **Servicios de planificación de implementación de Dynamics (DYDPS):** Servicios de planificación para la implementación o actualización a Microsoft Dynamics CRM (Gestión de relaciones con el cliente), Dynamics CRM Online o la implementación de una solución ERP (Planificación de los recursos empresariales) con Microsoft Dynamics AX.

↗ **Servicios de planificación de implementación de Skype para empresas y Exchange (S&EDPS):** Diseñado para facilitar a las organizaciones la planificación de la implementación de Skype para empresas o Exchange, estos servicios proporcionan una

planificación de la implementación de los aspectos arquitectónicos y operativos de Microsoft Skype para empresas o Microsoft Exchange.

↗ **Servicios de planificación de implementación de administración de la nube privada y virtualización (PVDPS):** Diseñados para planificar implementaciones eficientes de Systems Center, Windows Server e Hyper-V. Estas colaboraciones ofrecen una amplia gama de servicios de planificación de actualizaciones, migraciones, aceleración de la implementación de la administración y la virtualización, así como la implementación de la gestión unificada de dispositivos.

↗ **Servicios de planificación de implementación de SQL Server (SSDPS):** Los servicios están disponibles como colaboraciones de varios días que se centran en actividades como la actualización a SQL Server, la implementación de SQL Server Business Intelligence y la migración a SQL Server.

↗ **Servicios de planificación de implementación de SharePoint (SDPS):** Centrados en la gestión de las colaboraciones para la planificación de la implementación de SharePoint y SharePoint Online, estos servicios pueden incluir la planificación de Office 365 FastTrack, la planificación de soluciones para la administración de proyectos y carteras (PPM) y la planificación de la implementación de SharePoint.

↗ **Experiencia del usuario:** Servicios para ofrecer una experiencia del usuario para sus aplicaciones de línea de negocio, añadiendo su experiencia en creación de contenidos, gráficos dinámicos, investigación etnográfica, análisis personal y de escenarios, estrategia y diseño UX, diseño gráfico, desarrollo de UI, pruebas de funcionalidad y cuestiones de accesibilidad.

3.4.2 Servicios de implementación

↗ **Gestión de proyectos:** Un servicio para facilitar la gestión y la supervisión de su proyecto, programa o colaboración para garantizar su correcta ejecución.

↗ **Arquitectura de soluciones:** Un servicio para ofrecer la arquitectura y el diseño de su solución, basado en las arquitecturas de referencia de las tecnologías de Microsoft.

↗ **Ejecución de soluciones:** Un servicio para proporcionar la implementación técnica, incluidos el desarrollo, la configuración, la migración, la actualización y la implementación de la solución, basado en las tecnologías de Microsoft y su integración en los entornos del cliente.

3.4.3 Servicios de optimización

↗ **Servicios de adopción:** Los servicios de adopción proporcionan un conjunto de servicios que le ayudan a evaluar la capacidad de su organización para modificar, supervisar y optimizar los cambios vinculados a su compra de tecnología de Microsoft. Esto incluye el soporte en el desarrollo y la ejecución de su estrategia de adopción en relación con la parte humana del cambio. Los clientes tienen acceso a los recursos con la experiencia, el conocimiento y las buenas prácticas asociadas a Microsoft, como apoyo a su programa de adopción.

↗ **Administración de servicios de TI:** Un conjunto de servicios diseñados para ayudarle a hacer evolucionar su entorno de TI heredado usando métodos de administración de servicios nuevos que permitirán mejoras en la innovación, la flexibilidad, la calidad y el coste operativo. Los servicios de Administración de servicios de TI nuevos pueden prestarse a través de sesiones de asesoramiento remoto o in situ, o mediante cursos para garantizar que los procesos de

supervisión, gestión de incidencias y atención al cliente se optimicen y lograr la dinámica de los servicios basados en la nube cuando se traslada una aplicación o servicio a la nube.

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

3.5 Exenciones de responsabilidad y limitaciones

Nuestros servicios de ejecución se basan en las siguientes exenciones de responsabilidad y limitaciones:

- Los Servicios de asesoramiento digital solo incluyen el asesoramiento y la orientación respecto de la implementación y el uso de tecnologías de Microsoft.
- Las licencias de los productos no están incluidas en los servicios de consultoría y deben adquirirse por separado.
- Los Servicios de asesoramiento digital no incluyen la implementación del producto, la solución de problemas, la asistencia técnica, la revisión de código fuente que no sea de Microsoft ni la consulta técnica o arquitectónica más allá de los servicios descritos anteriormente.
- En cualquier código fuente que no sea de Microsoft, nuestros servicios están limitados solamente al análisis de los datos binarios, como los procesos de descarga o el seguimiento de la supervisión de la red
- Cuando las visitas presenciales de los recursos de los Arquitectos de Microsoft o del equipo de prestación del servicio sean de mutuo acuerdo y sin pago previo, se le facturará adecuadamente por los gastos de viaje y de manutención.
- Todos los Servicios de consultoría de GitHub adquiridos son proporcionados por GitHub, Inc., una filial propiedad absoluta de Microsoft Corporation. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en su Solicitud de servicios, la Declaración de privacidad de GitHub está disponible en https://aka.ms/github_privacy y el Anexo de protección de datos de GitHub y el Anexo de seguridad ubicado en https://aka.ms/github_dpa se aplicarán a su adquisición de Servicios de consultoría de GitHub.

3.6 Sus responsabilidades

El éxito de las colaboraciones de consultoría y el rendimiento de nuestras obligaciones dependen de su implicación a lo largo de, pero no limitado a:

- La disponibilidad de sus representantes, personal de TI y recursos, incluidos el hardware, el software, la conexión a Internet y el espacio de oficina.
- La oportuna presentación de información precisa y completa cuando sea requerida por el equipo de prestación del servicio.
- Acceso a información acerca de su organización.
- Cumplimiento puntual y eficaz de sus responsabilidades asignadas.
- Decisiones y aprobaciones oportunas de sus directivos.

- Pago del viaje y los gastos generados por los empleados o contratistas.

4 Servicios de soporte

Los Servicios de soporte Microsoft Unified (servicios de soporte) son un conjunto de servicios de soporte integral para la empresa que ayudan a reducir costes, a mejorar la productividad y a usar la tecnología para hacer realidad las nuevas oportunidades de negocio en cualquier etapa del ciclo de vida de la TI. Los servicios de soporte incluyen:

- Servicios proactivos que le ayudan a mantener y mejorar el mantenimiento de la infraestructura y de las operaciones de TI.
- Administración de prestación de servicios para facilitar la planificación y la implementación
- Servicios de resolución de problemas con prioridad las 24 horas al día para proporcionar una respuesta rápida y minimizar el tiempo fuera de servicio

4.1 Cómo adquirir los productos

Los servicios de soporte están disponibles como un paquete base designado como soporte fundamental, avanzado y de rendimiento o como servicios adicionales o servicios y soluciones mejorados bajo un acuerdo de Soporte básico existente utilizando la Solicitud de servicio de Servicios de Empresa como se describe a continuación.

Elemento	Descripción
Paquete base	<p>Una combinación de servicios de administración proactivos, reactivos y de prestación que ofrecen soporte para todos los productos de Microsoft o Servicios Online que su empresa esté usando. Disponible como Paquetes de soporte fundamental ("C"), avanzado ("A") y de rendimiento ("P") como se representa en la presente sección.</p> <p>El Paquete base incluía servicios como se representa con un "✓" en toda esta sección.</p> <p>Dependiendo de su Paquete base, también puede ser elegible para Servicios integrados proactivos, que estarán indicados en su Solicitud de servicio. Trabajaremos con usted para identificar estos servicios antes del inicio del contrato o como parte de su planificación de prestación de servicios.</p>
Servicios adicionales	Existen servicios de soporte adicionales disponibles para agregar a su Paquete base durante el plazo de su Solicitud de servicio y están representados con un "+" en toda esta sección.
Servicios y soluciones mejorados	Los servicios de soporte que cubren un producto específico o un sistema TI de cliente de Microsoft están disponibles para agregar a su Paquete base de soporte

durante el plazo de su Solicitud de servicio y también están representados con un "+" en toda esta sección.

Clave: ↗ indica los elementos que puede ver enumerados en la Solicitud de servicio.

4.2 Descripción de servicios

En esta sección, se describen los elementos que se han combinado para formar su paquete de servicios de soporte. También se describen los servicios que se pueden agregar a su Paquete base o durante el Plazo del acuerdo.

4.2.1 Servicios proactivos

Los servicios proactivos ayudan a prevenir problemas en su entorno de Microsoft y se programarán para ayudarlo a garantizar la disponibilidad y prestación de recursos durante el plazo de la Solicitud de servicio aplicable. Los servicios proactivos que siguen están disponibles tal y como se definen a continuación o como se detallan en su Solicitud de servicios.

Servicios de planificación

Tipos de servicios de planificación	Paquete		
	C	A	P
Prueba de concepto		+	+
Asesor de tecnología de soporte			✓

✓ - Incluidos como parte de su Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

↗ **Prueba de concepto:** Una colaboración para que el cliente pueda obtener pruebas para evaluar la viabilidad de una solución técnica propuesta. La prueba puede ser en forma de prototipos de trabajo, documentos y diseños, aunque no suelen ser productos para la producción.

↗ **Asesor de tecnología de soporte (STA):** Un servicio personalizado que proporciona una evaluación tecnológica para respaldar los objetivos empresariales del cliente, incluidos, entre otros, la optimización, la adopción o la compatibilidad de la carga de trabajo, ofrecida por un recurso de Microsoft. Este servicio puede incluir un plan y una guía técnica adaptada al entorno del cliente y a los objetivos empresariales.

Servicios de implementación

Tipos de servicios de implementación	Paquete		
	C	A	P
Servicios de incorporación		+	+

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

🔗 **Servicios de incorporación:** Una colaboración directa con un recurso de Microsoft para brindar asistencia en la implementación, migración, actualización o desarrollo de funciones. Esto puede incluir asistencia con planificación y validación de la prueba de concepto o carga de trabajo usando productos de Microsoft.

Servicios de mantenimiento

Tipos de servicios de mantenimiento	Paquete		
	C	A	P
Evaluación a petición	✓	✓	✓
Programa de evaluación		+	+
Comprobación del mantenimiento		+	+
Evaluación sin conexión		+	+
Supervisión proactiva		+	+
Programas de operaciones proactivos (POP)		+	+
Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio (RAP como servicio)		+	+
Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio adicional (RAP como un servicio adicional)		+	+

✓ - Incluidos como parte de su Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

🔗 **Evaluación a petición:** Acceso a autoservicio, plataforma de evaluación automatizada online que usa análisis de registros para analizar y evaluar la implementación de su tecnología de Microsoft. Las evaluaciones a petición cubren tecnologías limitadas. El uso de este servicio de evaluación requiere un servicio Azure activo con límites de datos adecuados para permitir el uso del servicio de evaluación a petición. Microsoft puede proporcionar asistencia para permitir la configuración inicial del servicio. Junto con la Evaluación a petición y por un precio adicional, un recurso presencial de Microsoft (por hasta dos días) o un recurso remoto de Microsoft (por hasta

un día) están disponibles para asistirlo con el análisis de datos y la priorización de recomendaciones de corrección según su acuerdo de servicios. Es posible que las evaluaciones presenciales no estén disponibles en todas las regiones.

↗ **Programa de evaluación:** Una evaluación del diseño, la implementación técnica, las operaciones o gestión del cambio de sus tecnologías de Microsoft según las prácticas recomendadas de Microsoft. Al concluir la evaluación, el recurso de Microsoft trabajará directamente con usted para corregir posibles problemas y presentar un informe que contenga la evaluación técnica de su entorno, lo cual puede incluir un plan de corrección.

↗ **Comprobación del mantenimiento:** Un análisis de la evaluación de la implementación de su tecnología de Microsoft respecto a nuestras prácticas recomendadas. Un recurso de Microsoft planea la colaboración para la comprobación del mantenimiento con usted, realiza la revisión, analiza los datos y entrega un informe al terminar.

↗ **Evaluación sin conexión:** Una evaluación automatizada de la implementación de su tecnología Microsoft con datos recogidos de forma remota o por un recurso de Microsoft en su ubicación. Microsoft analiza los datos recogidos usando herramientas in situ y le proporcionamos un informe sobre nuestros resultados y recomendaciones para su corrección.

↗ **Supervisión proactiva:** Prestación de herramientas para la supervisión de operaciones técnicas y recomendaciones para ajustar los procesos de gestión de incidencias en su servidor. Este servicio le ayuda a crear matrices de incidencias, realizar revisiones de incidentes graves y crear el diseño para un equipo de ingeniería constante.

↗ **Programas de operaciones proactivos (POP):** Una revisión de la planificación, el diseño, la implementación o los procesos operativos con su personal respecto a las prácticas recomendadas de Microsoft. Esta revisión se hace presencialmente o de forma remota por parte de un recurso de Microsoft.

↗ **Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio (RAP como un servicio):** Una evaluación automatizada de la implementación de su tecnología Microsoft con datos recogidos de forma remota. Microsoft analiza los datos recogidos para crear un informe de resultados que contiene recomendaciones para su corrección.

↗ **Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio adicional (RAP como un servicio adicional):** RAP como Servicio se proporciona y se le realiza un seguimiento con un curso de optimización del sistema personalizado en su ubicación (de hasta dos días) que se centra en la planificación de la corrección y la transmisión de conocimiento.

Servicios de optimización

Tipos de servicios de optimización	Paquete		
	C	A	P
Servicios de adopción			+
Servicios centrados en el desarrollo		+	+
Administración de servicios de TI		+	+

Tipos de servicios de optimización	Paquete		
	C	A	P
Servicios de laboratorio			+
Servicios de corrección		+	+
Servicios de seguridad		+	+

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

↗ **Servicios de adopción:** Los servicios de adopción proporcionan un conjunto de servicios que le ayudan a evaluar la capacidad de su organización para modificar, supervisar y optimizar los cambios vinculados a su compra de tecnología de Microsoft. Esto incluye el soporte en el desarrollo y la ejecución de su estrategia de adopción en relación con la parte humana del cambio. Los clientes tienen acceso a los recursos con la experiencia, el conocimiento y las buenas prácticas asociadas a Microsoft, como apoyo a su programa de adopción.

↗ **Servicios centrados en el desarrollo:** Servicios disponibles para ayudar a su personal a crear, implementar y soportar las aplicaciones creadas con tecnologías de Microsoft.

↗ **Datos de servicios para desarrolladores:** Una evaluación anual de las prácticas de desarrollo de la aplicación para ayudar a los clientes con orientación de prácticas recomendadas para desarrollar aplicaciones y soluciones en las plataformas de Microsoft.

↗ **Asistencia de soporte de desarrollo:** Proporciona ayuda a la creación y desarrollo de aplicaciones que integran tecnologías de Microsoft en la plataforma de Microsoft, especializándose en herramientas y tecnologías de desarrollo de Microsoft y se vende como una cantidad de horas enumeradas en su Solicitud de servicio.

↗ **Administración de servicios de TI:** Un conjunto de servicios diseñados para ayudarle a hacer evolucionar su entorno de TI heredado usando métodos de administración de servicios nuevos que permitirán mejoras en la innovación, la flexibilidad, la calidad y el coste operativo. Los servicios de Administración de servicios de TI nuevos pueden prestarse a través de sesiones de asesoramiento remoto o in situ, o mediante cursos para garantizar que los procesos de supervisión, gestión de incidencias y atención al cliente se optimicen y lograr la dinámica de los servicios basados en la nube cuando se traslada una aplicación o servicio a la nube. Los servicios de Administración de servicios de TI pueden ser un elemento de un programa de servicios de soporte personalizado, disponible por un precio adicional y se puede definir como un complemento y se puede citar en su Solicitud de servicio.

↗ **Servicios de laboratorio:** Si está disponible en su zona geográfica, Microsoft puede proporcionarle acceso a un laboratorio para que le ayude con el desarrollo de productos, simulaciones, pruebas, prototipos y actividades de migración en los productos de Microsoft.

↗ **Servicios de corrección:** Colaboración directa con un recurso de Microsoft para abordar los resultados identificados durante un servicio de Evaluación. La duración de cada colaboración es de días y viene especificada en la Solicitud de servicio y se presta en colaboración con su personal de ingeniería.

↗ **Servicios de seguridad:** La cartera de soluciones de seguridad de Microsoft incluye cuatro áreas de interés: seguridad e identidad de la nube, movilidad, protección mejorada de la

información e infraestructura segura. Los servicios de seguridad ayudan a los clientes a comprender cómo proteger e innovar en su infraestructura, aplicaciones y datos de TI frente a amenazas internas y externas. Los servicios de seguridad pueden ser un elemento de un programa de servicios de soporte personalizado, disponible por un precio adicional que se puede definir como un complemento y se puede citar en su Solicitud de servicio.

Servicios de formación

Tipos de servicios de educación	Paquete		
	C	A	P
Formación a demanda	✓	✓	✓
Emisiones por Internet	✓	✓	✓
Charlas		+	+
Talleres		+	+

✓ - Incluidos como parte de su Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

🔗 **Formación a demanda:** El acceso a un conjunto de materiales de capacitación online y laboratorios online de una plataforma digital de biblioteca de taller desarrollada por Microsoft.

🔗 **Emisiones por Internet:** Acceso a sesiones formativas organizadas por Microsoft, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, se prestan a través de Internet de forma remota.

🔗 **Charlas:** Servicios cortos e interactivos, habitualmente sesiones de un día, que cubren temas de soporte y productos facilitados en formato de conferencia y demostración práctica y las realiza un recurso de Microsoft ya sea en persona u online.

🔗 **Cursos:** Sesiones de formación técnicas de nivel avanzado, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, prestadas por un recurso de Microsoft en persona u online. Los cursos se adquieren por cada asistente o como una prestación específica para su organización, según como se especifique en su Solicitud de servicio. No se pueden grabar los cursos sin un permiso escrito expreso de Microsoft.

Servicios proactivos personalizados

Tipos de servicios proactivos personalizados	Paquete		
	C	A	P
Créditos proactivos	+	+	+

Tipos de servicios proactivos personalizados	Paquete		
	C	A	P
Servicios proactivos personalizados (servicios de mantenimiento, optimización y formación)		+	+

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

⇒ **Créditos proactivos:** El valor de los servicios intercambiables está representando en créditos en su Solicitud de servicios. Los créditos proactivos se pueden intercambiar o aplicar a uno o más servicios definidos, como se describe en este documento y a los precios actuales proporcionados por su representante de Servicios de Microsoft. Luego de seleccionar el servicio adicional disponible, deduciremos el valor de ese servicio de su saldo de crédito, y lo redondearemos a la unidad más cercana.

⇒ **Servicios proactivos personalizados:** Una colaboración agrupada con los recursos de Microsoft para prestar servicios en la dirección del cliente, en persona u online, que de otro modo no se describen en este documento. Estas colaboraciones incluyen tipos de servicios de mantenimiento, optimización y formación.

4.2.2 Servicios reactivos

Los servicios reactivos ayudan a resolver problemas en el entorno de Microsoft y normalmente se utilizan a demanda. Los siguientes servicios reactivos se incluyen según sea necesario para productos y servicios online actualmente compatibles, excepto que se indique lo contrario en su Solicitud de servicio.

Tipos de servicios reactivos	Paquete		
	C	A	P
Soporte de asesoramiento	✓	✓	✓
Soporte Técnico para la Solución de Problemas	✓	✓	✓
Gestión de escalado	✓	✓	✓
Soporte de revisiones ampliado		✓	✓
Soporte presencial		+	+
Análisis de problemas raíz		+	+

✓ - Incluidos como parte del Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

⇒ **Soporte de asesoramiento:** Soporte por teléfono a corto plazo (normalmente seis horas o menos) y problemas no previstos para profesionales de TI. Los Servicios de asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transmisión de conocimientos con la intención de ayudarle a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas técnicos habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema. Los escenarios

de arquitectura, desarrollo y personalización de soluciones están fuera del alcance de estos Servicios de asesoramiento.

🔗 **Soporte a la resolución de problemas:** Esta asistencia para problemas con síntomas concretos que se encuentren mientras utiliza productos de Microsoft incluye la solución de un problema concreto, mensajes de error o una funcionalidad que no funciona como se espera en los productos de Microsoft. Las incidencias se pueden iniciar por teléfono o enviarse a través de la web. Las solicitudes de soporte de servicios y productos, no cubiertos por el portal de soporte de servicios online correspondiente, se gestionan desde el portal en línea de Microsoft Services.

Las definiciones de gravedad y los tiempos de respuesta inicial estimados de Microsoft se detallan en las tablas de respuesta a incidencias a continuación.

Si lo solicita, podemos colaborar con proveedores de tecnologías de terceros para resolver problemas complejos de interoperabilidad de productos de varios proveedores; sin embargo, es responsabilidad del tercero proporcionar soporte para este producto.

La gravedad de la incidencia determina los niveles de respuesta de Microsoft, el tiempo de respuesta inicial estimado y sus responsabilidades. Usted es responsable de exponer el impacto empresarial para su organización, en consulta con nosotros, y Microsoft asignará el nivel de gravedad adecuado. Puede solicitar un cambio en el nivel de gravedad durante el periodo de incidencia si el impacto empresarial requiere cambiarse.

Respuesta ante incidencias de soporte fundamental

Soporte fundamental	Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
Impacto empresarial estándar	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar razonablemente aunque con dificultades • Necesita atención dentro de las ocho horas 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en ocho horas o menos durante horas laborables¹ • Esfuerzos sólo durante el horario laboral.¹ • A solicitud, esfuerzo continuo en régimen de 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto precisa del responsable del caso • Respuesta en 24 horas • Si se ha solicitado el esfuerzo en régimen de 24x7, asignará los recursos adecuados para mantener el esfuerzo en régimen de 24x7²
Impacto de negocio crítico	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Esfuerzo continuo en régimen de 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7²

Soporte fundamental	Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
	<ul style="list-style-type: none"> Necesita atención en la primera hora 		

¹ Las horas laborables se definen normalmente desde las 09:00 hasta las 17:30 hora local, excluidas las fiestas y los fines de semana. Las horas laborables pueden ser ligeramente distintas en su país.

² Puede que necesitemos bajar el régimen de 24x7 si usted no puede suministrar los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor continua en la solución del problema.

Respuesta ante incidencias de soporte avanzado

Soporte avanzado	Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
Impacto empresarial estándar	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar razonablemente aunque con dificultades Necesita atención dentro de las cuatro horas 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos durante horas laborables¹ Esfuerzos sólo durante el horario laboral.¹ A solicitud, esfuerzo continuo en régimen de 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Información de contacto precisa del responsable del caso Respuesta en 24 horas Si se ha solicitado el esfuerzo en régimen de 24x7, asignará los recursos adecuados para mantener el esfuerzo en régimen de 24x7²
Impacto de negocio crítico	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable Necesita atención en la primera hora 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a la primera llamada en una hora o menos Recurso de situación crítica asignado después de 1 hora Esfuerzo continuo en régimen de 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7² Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas laborables

¹ Las horas laborables se definen normalmente desde las 09:00 hasta las 17:30 hora local, excluidas las fiestas y los fines de semana. Las horas laborables pueden ser ligeramente distintas en su país.

² Puede que necesitemos bajar el nivel del régimen de 24x7 si usted no puede suministrar los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema.

Respuesta ante incidencias de soporte de rendimiento

Soporte de rendimiento	Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
Impacto empresarial estándar	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar razonablemente aunque con dificultades • Necesita atención dentro de las cuatro horas 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos durante horas laborables¹ • Esfuerzos sólo durante el horario laboral.¹ • A solicitud, esfuerzo en régimen de 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> • Si se ha solicitado el esfuerzo en régimen de 24x7, asignará los recursos adecuados para mantener el esfuerzo en régimen de 24x7²
Impacto de negocio crítico	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención en 30 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en 30 minutos o menos • Recurso de situación crítica asignado en 30 minutos o menos • Recursos en su ubicación después de 24 horas con acuerdo del cliente • Esfuerzo continuo en régimen de 24x7² • Acceso a especialistas experimentados de Microsoft y escalado rápido dentro de los equipos de producto de Microsoft³ • Notificación a nuestros ejecutivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación adecuada con nuestros ejecutivos superiores, según solicitemos • Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7² • Acceso y respuesta rápidos

Soporte de rendimiento	Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
		superiores, según sea necesario	

¹ Las horas laborables se definen normalmente desde las 09:00 hasta las 17:30 hora local, excluidas las fiestas y los fines de semana. Las horas laborables pueden ser ligeramente distintas en su país.

² Puede que necesitemos bajar el nivel del régimen de 24x7 si usted no puede suministrarlos los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema

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

Gestión de escalado: El escalado proporciona supervisión de incidentes de soporte técnico para dirigir la resolución oportuna y la alta calidad de la prestación del soporte. A continuación se encuentran los servicios de Gestión de escalado proporcionados para el soporte del Paquete base correspondiente:

Soporte fundamental: Para incidencias de gravedad de impacto de negocio crítico y estándar, el servicio está disponible mediante solicitud del cliente durante el horario laboral en recursos agrupados de prestación de servicios. Estos recursos también pueden proporcionar actualizaciones de escalado, cuando se soliciten.

Soporte avanzado y de rendimiento: Según las tablas anteriores, para incidencias de gravedad de impacto de negocio estándar, el servicio está disponible mediante solicitud del cliente durante el horario laboral en recursos de Microsoft que también pueden brindar actualizaciones de escalado cuando se soliciten. Para incidencias de gravedad de impacto de negocio crítico, se inicia y ejecuta automáticamente un proceso de escalado mejorado para Soporte avanzado y de rendimiento. En ese momento se asigna un recurso de Microsoft que será responsable de garantizar el progreso técnico continuo y de proporcionarle actualizaciones de estados y un plan de acción.

⇒ **Soporte de revisiones ampliado:** El Soporte de revisiones ampliado le permite solicitar revisiones ajenas a la seguridad para software de Microsoft seleccionado que haya entrado en la Fase de soporte ampliada del ciclo de vida fijo, tal y como se define en la Directiva en <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- La disponibilidad del Soporte de revisiones ampliado se limita a los siguientes productos/familias de productos:
 - Aplicaciones: Office
 - Dinámicas: AX, CRM
 - Servidor: Exchange Server, SQL Server, System Center (excluido Configuration Manager), Windows Server
 - Sistemas: Cliente Windows, Sistema operativo incrustado Windows
- Para obtener información más actualizada sobre la disponibilidad de revisiones no relacionadas con la seguridad para versiones específicas de productos, consulte aquí las notas del ciclo de vida del producto.
- Aunque nos esforzamos, dentro de los límites comerciales razonables, para contestar a sus solicitudes de revisión ajenas a la seguridad, comprenda que puede haber casos en los que no se pueda crear o suministrar la revisión.
- Las revisiones están diseñadas para abordar su problema en concreto y no están probadas en regresión.

- Las revisiones no se pueden distribuir a terceros no afiliados sin nuestro consentimiento por escrito.
- Los tiempos de prestación de las revisiones de las versiones no inglesas pueden variar y se pueden aplicar precios por localización.
- No proporcionaremos características añadidas, funcionalidades, actualizaciones ni cambios en el diseño. Solo abordaremos problemas en el producto seleccionado que provoquen que colapse, pierda datos o que de alguna otra manera se desvíen sustancialmente de la funcionalidad documentada del producto.

⇒ **Soporte presencial:** Para el soporte avanzado y de rendimiento, el soporte reactivo presencial ofrece asistencia en su ubicación. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft y requiere un cargo adicional por la visita presencial.

⇒ **Análisis de problemas raíz:** Cuando se solicite explícitamente antes del cierre del incidente, realizaremos un análisis estructurado de las causas potenciales de un único problema o una serie de problemas relacionados.. Será responsable de trabajar con el equipo de Microsoft para proporcionar materiales como archivos de registro, seguimientos de red u otro resultado de diagnóstico. El análisis de problemas raíz solo está disponible para determinadas tecnologías de Microsoft y puede incurrir en un cargo adicional.

4.2.3 Administración de prestación de servicios

La Administración de prestación de servicios (SDM, por sus siglas en inglés) se incluye en sus servicios de soporte, excepto que se indique lo contrario en el presente o en su Solicitud de servicio y está determinado por los servicios de soporte del Paquete base que compra. Se agregarán servicios adicionales de Administración de prestación cuando compre servicios adicionales o servicios y soluciones mejorados.

Soporte fundamental: Los servicios de SDM se proporcionan de forma digital, o de un conjunto de especialistas agrupados.

Soporte avanzado y de rendimiento: Los servicios de SDM son proporcionados de forma digital por un administrador de prestaciones de servicios designado. Este recurso designado puede operar de forma remota o de forma presencial en su ubicación.

Detalles del alcance de la Administración de prestación de servicios

Los siguientes servicios de SDM están disponibles según se determine en el Paquete base adquirido:

Tipos de Administración de prestación de servicios	Paquete		
	C	A	P
Habilitación de la organización del cliente	✓	✓	✓
Orientación de actualizaciones de productos, servicios y seguridad de Microsoft	✓	✓	✓
Desarrollo y gestión de programas	✓	✓	✓

Tipos de Administración de prestación de servicios	Paquete		
	C	A	P
Incorporación de Soporte unificado	✓	✓	✓
Programa de éxito en la nube		✓	✓
Gestión de relaciones ejecutivas		✓	✓
Complemento de Administración de prestación de servicios		+	+
Administración de prestación de servicios presencial		+	+

✓ - Incluidos como parte del Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

Habilitación de la organización del cliente: Orientación e información proporcionada a su nombre Administrador del servicio de soporte sobre cómo gestionar la utilización de sus servicios de Soporte unificado y prepararle para utilizar servicios digitales y reactivos de Soporte unificado.

Orientación de actualizaciones de productos, servicios y seguridad de Microsoft: Información compartida con usted acerca de importantes funciones y cambios de productos y servicios venideros, así como boletines de seguridad para tecnologías de Microsoft.

Desarrollo y gestión de programas: Actividades diseñadas para planificar, proponer y gestionar los servicios de su programa de soporte en toda su organización para ayudarle a obtener un mayor valor de sus inversiones en tecnología y servicios de Microsoft.

Soporte fundamental: Microsoft puede recomendar servicios para utilizar las capacidades incluidas en el soporte de su Paquete base y los servicios adicionales limitados que su organización puede comprar.

Soporte avanzado y de rendimiento: Microsoft puede recomendar una variedad de servicios destinados a ayudarle a lograr los resultados clave de negocio y tecnología, haciendo uso de las capacidades incluidas en el soporte de su Paquete base, así como de servicios adicionales que pueda comprar.

Incorporación de Soporte unificado: Actividades para apoyar su inicio en Soporte unificado, incluida la introducción y promoción de capacidades de autoservicio en el portal de soporte en línea, con el objetivo de garantizar el uso puntual de sus servicios de Soporte unificado.

Programa de éxito en la nube: Los servicios de planificación y entrega se incluyen para ayudarle a conseguir resultados específicos en la nube, lo que le permite acelerar la implementación, la adopción y el valor realizado de las tecnologías de nube de Microsoft.

Gestión de relaciones ejecutivas: Un conjunto de actividades para garantizar que el equipo de Soporte de Microsoft esté alineado con las prioridades estratégicas de su organización y que participen con los responsables clave de la toma de decisiones tecnológicas y empresariales.

⇒ **Complemento de Administración de prestación de servicios:** Puede elegir comprar recursos de SDM personalizados adicionales para proporcionar servicios de administración de prestación de servicios como parte de un alcance de trabajo predeterminado, que no están explícitamente detallados en este documento. Estos recursos operarán de forma remota o de forma presencial en su ubicación. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.

⇒ **Administración de prestación de servicios presencial:** Las visitas presenciales de su administrador de prestaciones de servicios están disponibles y puede que requieran un cargo adicional por visita. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.

4.3 Servicios y soluciones mejorados

Además de los servicios proporcionados como parte del Paquete base o como servicios adicionales, se pueden adquirir los siguientes servicios y soluciones mejorados opcionales. Los servicios y soluciones mejorados están disponibles por un cargo adicional y se pueden definir en un complemento citado en su Solicitud de servicio.

Servicio	Paquete		
	C	A	P
Ingeniería de soporte designado		+	+
Respuesta rápida		+	+
Soporte personalizado		+	+
Desarrollador avanzado		+ ¹	+ ¹
Rendimiento del desarrollador			+
Soporte para soluciones esenciales		+	+

+ - Servicios adicionales que se pueden adquirir.

+¹ - Servicio adicional que se puede comprar hasta una cantidad máxima limitada.

4.3.1 Ingeniería de soporte designado

⇒ **Ingeniería de soporte designado (DSE):** Los servicios DSE se pueden adquirir como ofertas definidas previamente o como un bloque de horas personalizado que se puede utilizar para prestar servicios proactivos agrupados.

Cuando se adquieren como horas, las horas de servicio de DSE se deducen del total de horas adquirido a medida que se utilizan y prestan, y se deducen en base a las horas equivalentes del precio de catálogo.

Las ofertas de DSE predefinidas se adaptan a su entorno y le ayudan a conseguir los resultados deseados. Estas ofertas pueden centrarse en áreas como Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Identidad moderna, Administración de servicios de TI, Análisis de datos, Inteligencia artificial y Dynamics 365, e incluyen servicios integrados proactivos predefinidos y necesarios.

Áreas de interés de los servicios de DSE:

- Ayudar a mantener un profundo conocimiento de las necesidades de su negocio, tanto actuales como futuras, y configurar su entorno de información tecnológica para optimizar el rendimiento
- Documentar recomendaciones de forma proactiva para el uso de los productos relacionados con los servicios de soporte (por ejemplo, análisis de compatibilidad, comprobación del mantenimiento, cursos y programas de evaluación de riesgos)
- Ayudar a dar consistencia a las actividades de implementación y operación con las implementaciones de las tecnologías de Microsoft actuales y planeadas.
- Mejorar las aptitudes técnicas y operativas de su personal de TI
- Desarrollar e implementar estrategias que ayuden a prevenir futuras incidencias y aumenten la disponibilidad del sistema de las tecnologías de Microsoft cubiertas
- Ayudar a determinar la raíz del problema de las incidencias recurrentes y facilitar recomendaciones para prevenir futuros trastornos en las tecnologías de Microsoft designadas

Independientemente de cómo se adquiera el DSE, los recursos se distribuyen, priorizan y asignan en función del acuerdo de las partes durante la reunión inicial y se documenta como parte del plan de prestación de servicios.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio

- Debe tener un contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft actual que admita su solicitud de servicios DSE. Si su contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft vence o se termina, el servicio DSE finalizará en la misma fecha.
- Los servicios DSE están disponibles durante el horario normal de trabajo (09:00 a 17:30, hora local, excluidas las fiestas y los fines de semana).
- Los servicios DSE dan soporte a las tecnologías y los productos específicos de Microsoft que usted ha seleccionado y enumerado en su Solicitud de servicio.
- Los servicios DSE se prestan en una única ubicación, en la ubicación de soporte designada que está determinada en su Solicitud de servicio.

4.3.2 Respuesta rápida

🔗 **Respuesta rápida:** La Respuesta rápida proporciona un soporte reactivo acelerado para sus servicios en la nube redirigiendo las incidencias de soporte a los expertos técnicos y brindando una vía de escalado a los equipos de operaciones de servicios en la nube, según sea necesario.

Para recibir servicios de Respuesta rápida para sus componentes Microsoft Azure debe enviar una incidencia a través del portal de servicio en la nube correspondiente. La solicitud de Soporte a la resolución de problemas se enviará directamente a la cola de soporte de Respuesta rápida que está formado por un grupo designado de ingenieros con experiencia en servicios en la nube. Para que este equipo tenga conocimientos básicos de su implementación, debe proporcionar documentación sobre la implementación básica de Azure y la topología de base de datos, así como los planes de ajuste de escala y equilibrio de carga cuando esté disponible. Aunque los incidentes pueden requerir recursos de profesionales de soporte de productos estándar para su resolución, el equipo de Respuesta rápida sigue siendo el principal responsable de los incidentes 24x7x365.

Para sus componentes Azure, los tiempos de respuesta para el soporte a la resolución de problemas se detallan en la tabla a continuación y reemplazan cualquier tiempo de respuesta de soporte del Paquete

base esperado. Respuesta rápida no cubre Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Servicios de comunicación de Azure o facturación y gestión de suscripciones.

La compra de Respuesta rápida está sujeta a disponibilidad de recursos. Consulte a su gerente de entrega de servicios para obtener información sobre disponibilidad.

Respuesta rápida	Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Respuesta esperada suya
Impacto de negocio crítico	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención en 15 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos • Esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹ • Acceso a especialistas con experiencia de Microsoft² • Rápido escalamiento a los equipos de operaciones de servicio en la nube de Microsoft • Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación adecuada con nuestros ejecutivos superiores, según solicitemos • Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹ • Acceso y respuesta rápidos

¹ Puede que necesitemos bajar el nivel del régimen de 24x7 si usted no puede suministrarlos los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema

² Los servicios de Soporte a la resolución de problemas de respuesta rápida solo están disponibles en inglés.

4.3.3 Soporte personalizado

⇒ **Soporte personalizado:** Por un precio adicional, el Soporte personalizado ofrece soporte limitado y continuo para una cantidad de productos y paquetes de servicios seleccionados que hayan concluido su ciclo de vida útil tal y como viene definido en la Política de soporte empresarial de Microsoft en <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Los productos, las versiones o los paquetes de servicios para los que haya adquirido el Soporte personalizado están definidos en su Solicitud de servicio.

Los precios de los programas de Soporte personalizado se calculan como si se hubiera registrado el primer día en el que el programa de Soporte personalizado estuvo disponible. Por ejemplo, si el Soporte personalizado para Dynamics NAV 2009 comenzó el 15 de enero de 2020 pero usted no se inscribe hasta el 15 de abril de 2020, la cuota de su programa seguirá siendo retroactiva hasta la fecha de inicio del 15 de enero de 2020.

Las tarifas pagadas por el Soporte personalizado no son reembolsables.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio

- Debe tener un contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft para acceder a los Servicios personalizados. Si su contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft caduca o se termina, el Soporte personalizado finalizará en la misma fecha.
- Debe instalar y ejecutar el paquete de servicio más reciente para los productos registrados enumerados en su Solicitud de servicio antes de recibir el Soporte personalizado.
- Para participar en el Soporte personalizado para los Productos registrados y acceder a los boletines de seguridad y las actualizaciones, debe facilitar un plan de migración detallado con el recuento de dispositivos/instancias, las etapas de implementación trimestrales y la fecha de finalización de la migración. Si no se proporciona este plan de migración, es posible que no se permita el acceso a los productos de Soporte personalizado.
- A efectos del Soporte personalizado, un dispositivo es cualquier instancia, física o virtual, en la que el cliente quiere implementar una actualización de seguridad para un producto en concreto. El recuento de dispositivos o instancias debe ser igual a la cantidad de veces que se va a implementar la actualización de seguridad o revisión y no el recuento de los dispositivos físicos.
- El Soporte personalizado está disponible en las ubicaciones de soporte expuestas en su Solicitud de servicio si la ubicación de soporte está incluida en el recuento total de dispositivos/instancias.
- El Soporte personalizado solo cubre la versión en inglés de los productos registrados, salvo que se haya acordado por escrito de otra manera. Si ambas partes están de acuerdo en el soporte en un idioma que no sea inglés, los tiempos de soporte pueden ampliarse para facilitar la traducción (para lo que se pueden aplicar honorarios por la localización).
- El Soporte personalizado presta soporte para los productos registrados y puede incluir actualizaciones para las vulnerabilidades de seguridad definidas como críticas por el MSRC. Por un precio adicional puede adquirir las actualizaciones de seguridad para vulnerabilidades que el MSRC considera Importantes.
- El Soporte personalizado está disponible para su adquisición anual, en función de las fechas fijas programadas que se adaptan al ciclo de vida del soporte del producto. No importa cuando se inscriban, todos los clientes deben pagar la tarifa del programa de manera retroactiva a partir de la fecha de inicio del programa, con precios retroactivos que se adeudarán en su totalidad tras la formalización del Contrato. Salvo que se indique lo contrario, el periodo mínimo de Soporte personalizado es de un trimestre. Los clientes pueden renunciar al Soporte personalizado con una frecuencia trimestral y con una notificación, al menos, 14 días antes de la siguiente fecha de facturación.
- Revisiones de cuestiones ajenas a la seguridad (p. ej., para cuestiones sobre la zona horaria o el horario de verano) también pueden estar disponibles por un precio adicional.
- Las actualizaciones de seguridad que se le ponen a su disposición en este programa son solo para su uso interno, que incluye el uso en entornos alojados para su beneficio directo.
- Las actualizaciones de seguridad no pueden distribuirse a terceros que no sean filial sin nuestro consentimiento por escrito. Puede solicitar el acceso a actualizaciones de seguridad para

contactos que usted indique. Accede a notificarnos cualquier cambio respecto a estos contactos designados.

- El Soporte personalizado no incluye la opción de solicitar características adicionales, cambios en la funcionalidad o el diseño ni soporte de la garantía.
- Aunque nos esforzamos, dentro de los límites comerciales razonables, para proporcionar actualizaciones de seguridad, debe comprender que puede haber casos en los que no se pueda crear o suministrar la actualización de seguridad, incluidas las actualizaciones de seguridad Importantes y Críticas.
- Si adquiere el Soporte personalizado directamente de Microsoft, puede solicitar las actualizaciones de seguridad para los Productos registrados correspondientes, incluidos los Productos registrados adquiridos a través de las Licencias por volumen de Microsoft o a través del Contrato de Licencia de Proveedor de servicios de Microsoft.
- Todas las solicitudes de Soporte personalizado para la solución de problemas deben presentarlas por teléfono los contactos designados.
- El acceso a los recursos de Microsoft para la sustitución de actualizaciones de seguridad está disponible solo durante el periodo de vigencia del Contrato de soporte personalizado aplicable. Será necesario volver a registrarse, y abonar las tarifas del programa actuales y retroactivas, para obtener acceso de nuevo a cualquier recurso de Microsoft, incluida la sustitución de actualizaciones de seguridad que se puedan haber descargado mientras estaba registrado en el Soporte personalizado, pero que posteriormente se perdieron, dañaron o quedaron inservibles después de que caducara el periodo de registro. Es posible que no sea posible volver a registrarse o acceder a actualizaciones de seguridad si se ha retirado un programa.

4.3.4 Soporte de desarrollador

El Soporte de desarrollador proporciona un soporte técnico a largo plazo basado en conocimiento profundo técnico y de la nube en todo el ciclo de vida del desarrollo de la aplicación para desarrolladores que están creando, implementando y prestando soporte a las aplicaciones en la plataforma de Microsoft.

Un Administrador de desarrollo de aplicación (ADM, por sus siglas en inglés) actúa como el contacto primario y se enfoca en prestar asesoramiento estratégico sobre el desarrollo y las metodologías de prueba y sobre problemas de desarrollo que se encuentran al usar los productos de Microsoft. La interfaz del ADM con varios recursos dentro de Microsoft sobre los requisitos del cliente.

Como parte del acuerdo de soporte, se pueden comprar las siguientes soluciones de desarrollador:

Desarrollador avanzado

Disponible para Soporte avanzado y de rendimiento, el soporte avanzado de Desarrollador proporciona soluciones dirigidas para necesidades específicas de desarrollo de aplicaciones que incluyen la modernización de la aplicación, evaluaciones de Internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés), soluciones ALM/DevOps, capacitación y pruebas. Es el nivel recomendado de asistencia para los clientes que requieren soporte de desarrollo especializado en una variedad de áreas o temas en el ciclo de vida del desarrollo.

La colaboración mínima consta de 320 horas de ADM (Administrador de desarrollo de aplicación). Las colaboraciones más pequeñas, personalizadas se pueden agrupar mediante una solicitud especial. El Soporte de desarrollador avanzado tiene una cantidad máxima de horas de 800 ADM.

🔗 **Rendimiento del desarrollador**

Disponible para Soporte de rendimiento, el soporte de Desarrollador de rendimiento ofrece un soporte integral en todo el ciclo de vida del desarrollo de la aplicación, brindando a los clientes una arquitectura de nube, evaluaciones de vulnerabilidad, soluciones de ALM/DevOps, ciclo de vida de desarrollo de seguridad, revisiones de códigos, rendimiento y monitoreo, modernización de la aplicación, implementación y administración de Internet de las cosas (IoT), capacitación y pruebas. Es el nivel recomendado de asistencia para los clientes que requieren soporte de desarrollo completo para entornos de desarrollo de negocios críticos así como complejos.

El Soporte de Desarrollador de rendimiento tiene una colaboración mínima de 800 horas de ADM. Las colaboraciones más pequeñas, personalizadas se pueden agrupar mediante una solicitud especial.

4.3.5 Soporte para soluciones esenciales

🔗 **Soporte para soluciones esenciales:** Ofrece un mayor nivel de soporte para un conjunto definido de productos de Microsoft y Servicios online que constituyen una parte de su solución esencial, tal y como se especifica en su Solicitud de servicio. El Soporte para soluciones esenciales proporciona un programa personalizado de servicios de soporte, está disponible por un precio adicional y está definido en un Anexo citado en su Solicitud de servicio.

4.4 Términos y condiciones adicionales

Los servicios de Soporte de Microsoft Unified se prestan en función de los siguientes requisitos previos y premisas.

- Los servicios reactivos básicos se proporcionan de forma remota en las ubicaciones de sus contactos de soporte designados. Todos los restantes servicios se prestan de forma remota en sus ubicaciones designadas o enumeradas en su Solicitud de servicio, salvo que se especifique lo contrario por escrito.
- Los servicios reactivos básicos se proporcionan en inglés y, cuando esté disponible, pueden proporcionarse en su idioma. Todos los restantes servicios se prestan en el idioma de la ubicación de los Servicios de Microsoft que proporciona los servicios o en inglés, a no ser que se acuerde otra cosa por escrito.
- Proporcionamos soporte para todas las versiones de software de Microsoft y productos de Servicios Online lanzadas comercialmente y normalmente disponibles que haya adquirido y que están identificadas en los Términos del Producto, publicados por Microsoft de forma oportuna en <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o en un sitio ulterior que Microsoft identifique), a no ser que se indique otra cosa en la Solicitud de servicio, en un Anexo a esta Descripción de servicios de consultoría o soporte, o estén excluidas expresamente en el portal online en <http://serviceshub.microsoft.com>.
- No se presta soporte para lanzamientos previos y productos beta, excepto que esté indicado expresamente en un anexo adjunto.
- Todos los servicios, incluido cualquier servicio adicional adquirido como parte de una Solicitud de servicio de soporte y durante su periodo de vigencia, se perderán si no se utilizan durante el plazo de la Solicitud de servicio aplicable.
- La programación de servicios depende de la disponibilidad de recursos y los cursos pueden estar sujetos a cancelación si no se cumple un nivel mínimo de registros.

- Podemos acceder a su sistema por conexión remota para analizar los problemas a petición suya. Nuestro personal solo accederá a aquellos sistemas que usted autorice. Para utilizar la asistencia por conexión remota, debe facilitarnos el acceso adecuado y el equipo necesario.
- Algunos servicios nos pueden obligar a que almacenemos, procesemos y accedamos a sus datos del cliente. Cuando lo hacemos, utilizamos tecnologías aprobadas por Microsoft, las cuales cumplen con nuestras políticas y procesos de protección de datos. Si nos solicita que utilicemos tecnologías que no están aprobadas por Microsoft, usted entiende y acepta que es el único responsable de la integridad y seguridad de los datos del cliente y que Microsoft no asume ninguna responsabilidad en relación al uso de tecnologías no aprobadas por Microsoft.
- Si solicita la cancelación de un servicio programado con anterioridad, Microsoft puede deducir un precio por cancelación de hasta el 100 por ciento del precio del servicio, si la cancelación o la reprogramación se hace con menos de 14 días de notificación previa al primer día del servicio.
- Al adquirir los servicios adicionales, podemos exigirle la inclusión de Gestión de Suministro de Servicios para facilitar el suministro.
- Si solicitó un tipo de servicio y desea cambiarlo por otro, puede solicitar el valor equivalente en un servicio alternativo dentro de su Paquete base, cuando esté disponible y de acuerdo con su recurso de prestación de servicio.
- Las incidencias de soporte a la resolución de problemas de Beneficio de Software Assurance en un régimen de 24x7 (Incidencias SA PRS o "SAB"), pueden convertirse en un valor equivalente (según determine Microsoft) y ser usadas para el precio del soporte del Paquete base, de componentes elegibles de Ingeniería de soporte designado (DSE) y/o componentes elegibles de servicios y soluciones mejorados. Su recurso de administración de prestación puede confirmar dicho valor y precio, si corresponde. Después de 30 días de la Fecha de inicio de soporte, podemos facturarle el valor equivalente a cualquier déficit de SAB que comprometa para la conversión, tal y como se designa en su Solicitud de servicio. Los Beneficios de Software Assurance están sujetos a los términos establecidos en el presente y a los Términos del producto, incluidos, entre otros, el Apéndice B de los Términos del producto. También se encuentran disponibles más detalles en www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, como cambios en el Soporte a la resolución de problemas a partir de febrero de 2023 que afectarán a la idoneidad del Paquete base o componentes elegibles de su contrato de soporte y que pueden dar lugar a ajustes en el valor de incidente equivalente.
- No todos los servicios adicionales están disponibles en su país. Póngase en contacto con su recurso de administración de prestación para obtener más información.
- Los servicios de soporte están limitados a asesorar y orientar en relación con el código que sea propiedad suya o de Microsoft.
- Acepta que el único código que no es de Microsoft al que nos facilita el acceso es un código de su propiedad.
- El soporte no facilita ningún código, salvo el código de muestra.
- Es posible que haya requisitos mínimos de la plataforma para los servicios adquiridos.
- Los servicios pueden no ser entregados a sus clientes.

- Si tiene un Paquete base de Soporte avanzado o de rendimiento y cuando se acuerden mutuamente visitas presenciales y no prepagadas, le facturaremos los gastos de viaje y manutención razonables.
- Todos los Servicios de soporte técnico de GitHub adquiridos son proporcionados por GitHub, Inc., una filial propiedad absoluta de Microsoft Corporation. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en su Solicitud de servicios, la Declaración de privacidad de GitHub está disponible en https://aka.ms/github_privacy y el Anexo de protección de datos de GitHub y el Anexo de seguridad ubicado en https://aka.ms/github_dpa se aplicarán a su adquisición de Servicios de soporte técnico de GitHub.

En los Anexos pertinentes, se pueden indicar expresamente requisitos previos y premisas adicionales.

4.5 Sus responsabilidades

La optimización de los beneficios de los servicios de Soporte de Microsoft Unified está condicionada al cumplimiento de las siguientes responsabilidades, además de aquellas indicadas en cualquiera de los Anexos aplicables. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades puede dar lugar a retrasos en el servicio:

- Designará a un administrador de servicios de soporte específico que será el responsable de dirigir su equipo y controlar todas sus actividades de soporte técnico, así como los procesos internos para presentarnos las incidencias de soporte.
- Dependiendo de su Paquete base, como se detalla a continuación, puede designar contactos de soporte reactivo que pueden crear solicitudes de soporte a través del sitio web de soporte de Microsoft o por teléfono. Los administradores de los servicios en la nube también pueden enviar solicitudes de soporte de servicios en la nube a través de los portales de soporte correspondientes.
 - Soporte esencial: hasta diez (10) contactos designados.
 - Soporte avanzado: un mínimo de cincuenta (50) contactos designados. También puede cumplir los requisitos para contactos adicionales. Consulte a su gerente de entrega de servicios para obtener información.
 - Soporte de rendimiento: incluye contactos designados según sea necesario.
- Para las solicitudes de soporte de servicios online, los administradores de Cloud deben enviar solicitudes de soporte para sus servicios basados en la nube a través del portal de soporte de servicio en línea correspondiente.
- Al enviar una solicitud de servicio, sus contactos de soporte reactivo deben tener un conocimiento básico del problema al que se enfrentan y la capacidad de reproducir el problema para ayudar a Microsoft a diagnosticar y clasificar el problema. Estas personas también deben conocer los productos de Microsoft a los que se da soporte y su entorno de Microsoft para ayudar a resolver los problemas del sistema y facilitar a Microsoft el análisis y la resolución de las solicitudes de servicio.
- Al enviar una solicitud de servicio, es posible que sea necesario que sus contactos de soporte reactivo realicen actividades de determinación y resolución de problemas, según les solicitemos. Estas pueden incluir la realización de seguimientos de red, captura de mensajes de error, recopilación de información de configuración, cambio de la configuración de

productos, instalación de nuevas versiones de software o nuevos componentes o la modificación de procesos.

- Acepta trabajar con nosotros para planificar el uso de los servicios según el servicio adquirido.
- Acepta notificarnos sobre cualquier cambio realizado en los contactos designados de su Solicitud de servicio.
- Usted es responsable de hacer una copia de seguridad de todos sus datos y de reconstruir los archivos perdidos o alterados en caso de errores catastróficos. Usted también es responsable de la implementación de los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y la seguridad de su software y sus datos.
- Acepta, cuando sea posible, responder a encuestas de satisfacción del cliente que le proporcionemos de vez en cuando en relación a los servicios.
- Usted es responsable de cualquier gasto de viaje o manutención generado por empleados o contratistas.
- Su recurso de prestación de servicios le puede pedir que cumpla con otras responsabilidades específicas del servicio que ha adquirido.
- Cuando use los servicios en la nube como parte de este soporte, debe comprar o tener una suscripción existente o plan de datos para el servicio online correspondiente.
- Si tiene un Paquete de Soporte avanzado o de rendimiento, acepta enviar las solicitudes para servicios Proactivos, junto con cualquier dato necesario o correspondiente, en un plazo que no exceda los 60 días antes de la fecha de expiración o de la Solicitud de servicio correspondiente.
- Si tiene un Paquete de Soporte avanzado o de rendimiento, acepta proporcionar a nuestro equipo de prestación de servicio que se requiere que esté en el lugar el acceso razonable al teléfono e Internet de alta velocidad y el acceso a sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico, según corresponda.

© 2020 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos. Se prohíbe terminantemente el uso o la distribución de estos materiales sin la autorización expresa de Microsoft Corporation.

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

Los nombres de las empresas y productos que se han mencionado en este documento pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.