

# Serviços Corporativos da Microsoft

Descrição dos serviços

Outubro de 2021

# Sumário

<b>1</b>	<b>Sobre este documento</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Serviços profissionais da Microsoft</b>	<b>1</b>
2.1	Serviços de planejamento	1
2.2	Serviços de implementação	1
2.3	Serviços de manutenção	1
2.4	Serviços de otimização	1
2.5	Serviços educacionais	1
<b>3</b>	<b>Serviços de consultoria</b>	<b>2</b>
3.1	Como comprar	2
3.2	Serviços de consultoria personalizados	2
3.3	Pacote de serviços de consultoria	3
3.4	Descrição dos serviços	3
3.4.1	Serviços de planejamento	3
3.4.2	Serviços de implementação	5
3.4.3	Serviços de otimização	5
3.5	Avisos de Isenção de Responsabilidade e limitações	6
3.6	Suas responsabilidades	6
<b>4</b>	<b>Serviços de suporte</b>	<b>7</b>
4.1	Como comprar	7
4.2	Descrições dos pacotes	7
4.2.1	Pacotes para toda a empresa	7
4.2.2	Soluções aprimoradas	8
4.3	Descrição dos serviços	8
4.3.1	Serviços proativos	9
4.3.2	Gerenciamento de prestação de serviços	11
4.3.3	Serviços reativos	14
4.4	Serviços aprimorados	16
4.4.1	Engenharia de Suporte Designado	16
4.4.2	Premier Ultimate	17
4.4.3	Suporte de Terceiro Nível	18
4.5	Soluções aprimoradas	18
4.5.1	Suporte Crítico	18
4.5.2	Resposta Rápida	19

4.6 Soluções de suporte a parceiros .....	20
4.7 Soluções de suporte global.....	21
4.8 Termos e condições adicionais .....	22
4.9 Suas responsabilidades.....	24

# 1 Sobre este documento

A Descrição dos Serviços a respeito dos Serviços Corporativos da Microsoft fornece a você informações sobre os serviços profissionais disponíveis para serem comprados da Microsoft.

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

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

## 2 Serviços profissionais da Microsoft

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

### 2.1 Serviços de planejamento

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

### 2.2 Serviços de implementação

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

### 2.3 Serviços de manutenção

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

### 2.4 Serviços de otimização

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

### 2.5 Serviços educacionais

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

# 3 Serviços de consultoria

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

## 3.1 Como comprar

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

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

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

## 3.2 Serviços de consultoria personalizados

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

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

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

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

**Dados e Inteligência Artificial (AI)** – A moeda principal das empresas modernas é a capacidade de converter dados em AI, impulsionando a vantagem competitiva.

As soluções de Percepções de Negócios da Microsoft auxiliam os desenvolvedores e as organizações a se concentrarem na AI por meio de uma supervisão abrangente para visualizar, implementar e oferecer suporte às soluções para os Negócios e para as organizações de TI, os quais desbloqueiam informações sobre dados usando produtos que incluem Azure Database Power BI, Office e SQL Server.

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

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

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

Nossas ofertas de serviços de consultoria de dispositivos e mobilidade permitem que líderes de negócios e TI desenvolvam e implementem estratégias de mobilidade e dispositivos para toda a empresa, que viabilizam conexões mais profundas e ricas com funcionários e clientes.

Os Serviços de Infraestrutura de Datacenter e Cloud também integram tecnologia, pessoas e processos para ajudar a equipe de TI a transformar seus data centers em ativos estratégicos de negócios, personalizados de acordo com suas necessidades comerciais específicas. Juntamente com os serviços de Segurança e Identidade, também fornecemos estratégias e soluções para ajudar a proteger a infraestrutura de TI, aplicativos e dados contra ameaças internas e externas.

### 3.3 Pacote de serviços de consultoria

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

### 3.4 Descrição dos serviços

#### 3.4.1 Serviços de planejamento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.4.2 Serviços de implementação

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

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

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

### 3.4.3 Serviços de otimização

↗ **Serviços de Adoção:** Os serviços de suporte à adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam você a avaliar a capacidade de sua organização de modificar, monitorar e otimizar alterações vinculadas à sua compra de tecnologia da Microsoft. Isso inclui a consultoria sobre o desenvolvimento e execução de sua estratégia de adoção 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 seus programas de adoção.

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

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

### 3.5 Avisos de Isenção de Responsabilidade e limitações

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

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

### 3.6 Suas responsabilidades

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

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

## 4 Serviços de suporte

Os Serviços de Suporte Premier da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto de soluções de suporte corporativo abrangente que ajuda a reduzir custos, aumentar a produtividade e usar a tecnologia para aproveitar novas oportunidades de negócios em qualquer fase do ciclo de vida de TI. Os serviços de suporte incluem:

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

### 4.1 Como comprar

Os serviços de suporte estão disponíveis como um pacote ou serviços individuais de acordo com um contrato de Suporte existente usando a Ordem de Serviço para Serviços Corporativos, conforme descrito a seguir:

Serviço	Definição
Pacotes para toda a empresa	Uma combinação de serviços que oferecem suporte para todos os produtos comerciais da Microsoft e/ou Serviços Online em uso em sua organização. Opções de pacote Configurável e Fixo estão disponíveis.
Pacotes de soluções aprimoradas	Um pacote de serviços de suporte que engloba um produto específico da Microsoft ou um sistema de TI do cliente. Disponível com o pacote Configurável.

### 4.2 Descrições dos pacotes

#### 4.2.1 Pacotes para toda a empresa

As opções de pacotes para toda a empresa incluem: Pacotes configuráveis (adaptados para atender às suas necessidades) ou fixos (serviços predefinidos).

##### Pacote configurável

Um pacote de suporte é personalizado a partir dos itens listados abaixo para atender às suas necessidades.

Item	Serviços Disponíveis
Serviços proativos	Os serviços que estão descritos na Seção 4.3.1 "Serviços proativos" estão disponíveis para inclusão em seu pacote de suporte

Gerenciamento de prestação de serviços	Incluído em todos os pacotes. O modelo de fornecimento e nível de serviço é personalizado conforme descrito na Seção 4.3.2 "Gerenciamento de prestação de serviços"
Serviços reativos	Os serviços que estão descritos na Seção 4.3.3 "Serviços proativos" estão disponíveis para inclusão em seu pacote de suporte
Serviços aprimorados	Serviços adicionais, descritos na seção 4.4 "Serviços proativos", podem ser incluídos no seu pacote de suporte

### Pacotes fixos

Um pacote de nível de entrada de serviços de suporte com prazo de um ano

Item	Serviços Incluídos
Serviços proativos	Um "Programa de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço"
Gerenciamento de prestação de serviços	Um nível de serviço Principal está incluído e é fornecido por meio de um modelo Agrupado, conforme descrito na seção 4.3.2 "Gerenciamento de prestação de serviços"
Serviços reativos	Até 20 horas de "Suporte para Solução de Problemas"

### 4.2.2 Soluções aprimoradas

Os pacotes de soluções aprimoradas abrangem um produto específico da Microsoft ou um sistema de TI do cliente; os serviços disponíveis estão listados a seguir.

Item	Descrição
Suporte Crítico	Fornecer um nível superior de suporte para um conjunto definido de produtos Microsoft que estão contidos em suas soluções comerciais de missão crítica e é introduzido na Seção 4.5.1 "Suporte à Missão Crítica"
Resposta Rápida	Fornecer suporte reativo acelerado para seus serviços de nuvem e é introduzida na Seção 4.5.2 "Resposta rápida"

### 4.3 Descrição dos serviços

Os itens que são combinados para formar seu pacote de Suporte Premier estão descritos nesta seção.

### 4.3.1 Serviços proativos

Os serviços proativos ajudam a evitar problemas no ambiente da Microsoft. Para garantir a disponibilidade e a entrega de recursos durante a vigência da respectiva Ordem de Serviço, os serviços Proativos devem ser agendados com antecedência. Os serviços proativos a seguir estão disponíveis conforme abaixo identificado ou detalhados em sua Ordem de Serviço.

#### Serviços de planejamento

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

#### Serviços de implementação

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

#### Serviços de manutenção

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

**Verificação de Integridade:** Uma revisão da avaliação de sua implementação da tecnologia da Microsoft em comparação com nossas práticas recomendadas. Um recurso da Microsoft planeja a verificação de integridade com você, executa a revisão, analisa os dados e entrega um relatório.

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

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

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

**Programa de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço (RAP como um Serviço):** Uma avaliação automatizada de sua implementação de tecnologia da Microsoft com dados coletados remotamente. Os dados coletados são analisados pela Microsoft para criar um relatório de descobertas contendo recomendações de correções.

**Programa de Avaliação de Integridade e Risco como Serviço Adicional (RAP como Serviço Adicional):** O RAP como um Serviço é fornecido e é acompanhado de um workshop de otimização de sistema personalizado em seu local (por até dois dias), que tenha ênfase no planejamento de correção e na transferência de conhecimento.

### Serviços de otimização

**Serviços de Adoção:** Os serviços de suporte à adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam você a avaliar a capacidade de sua organização de modificar, monitorar e otimizar alterações vinculadas à sua compra de tecnologia da Microsoft. Isso inclui o suporte no desenvolvimento e execução de sua estratégia de adoção 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 seus programas de adoção.

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

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

**Serviços de Laboratório:** Se disponível em sua região geográfica, a Microsoft poderá fornecer a você acesso a instalações de laboratórios para auxiliar no desenvolvimento de produtos, nas atividades de benchmarking, teste, criação de protótipo e atividades de migração nos produtos Microsoft.

**Serviços de Resolução:** Engajamento direto com um recurso da Microsoft para solucionar as descobertas identificadas durante um serviço de Avaliação. A duração de cada envolvimento é especificada em dias em sua Ordem de Serviço e é fornecido em parceria com sua equipe de engenharia.

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

### Serviços educacionais

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

**Educação sob Demanda:** Serviço de assinatura que permite acesso a uma série de materiais de treinamento online a partir de uma biblioteca de workshops desenvolvida pela Microsoft. As assinaturas são vendidas por estação.

**Webcasts:** As sessões de educação hospedadas na Microsoft ao vivo, disponíveis em uma ampla seleção de suporte e tópicos de tecnologia da Microsoft, entregues remotamente online. Webcasts podem ser comprados com base em número de participantes ou como um serviço dedicado à sua organização, conforme especificado em sua Ordem de Serviço.

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

**Serviços Proativos personalizados:** Engajamento com nossa equipe para fornecer serviços, sob sua orientação, prestados pessoalmente ou online, que não estão descritos de outra forma neste documento. Esses compromissos são mensurados e seu preço é determinado em dias. As áreas de foco para os Serviços proativos personalizados são:

- Serviços de manutenção
- Serviços de otimização
- Serviços educacionais

**Assistência de Suporte:** Onde houver disponibilidade, os serviços proativos poderão ser vendidos como uma quantidade de horas de Assistência de Suporte. Essas horas podem ser trocadas por um ou mais serviços proativos descritos acima, conforme as taxas atuais que são fornecidas por seu representante de Serviços da Microsoft. Após o agendamento do serviço proativo, nós deduziremos um número apropriado de horas de Assistência de Suporte do seu saldo, arredondado para cima para a hora cheia mais próxima para cobrir o valor de uma taxa diária ou o valor fixo para um serviço. Se você solicitar um tipo de serviço de Assistência de Suporte e quiser trocá-lo por outro, você poderá utilizar as horas já compradas nesse serviço alternativo, onde estiver disponível e desde que acordado com seu gerente de prestação de serviços.

**Acelerador Proativo:** Um serviço orientado por recursos da Microsoft composto por um conjunto de atividades em escopo para ajudá-lo a alcançar um resultado técnico ou comercial com base em metas para eliminar riscos de implantação, aumentar a disponibilidade ou otimizar o desempenho da solução. Usando uma abordagem programática, o recurso da Microsoft determinará o conjunto de atividades necessárias para o compromisso, que pode incluir, entre outras, adequação da análise de lacuna, integração, otimização, transferência de conhecimento, validação de design e plano de implementação

## 4.3.2 Gerenciamento de prestação de serviços

### Gerenciamento de prestação de serviços

Todos os pacotes de Suporte Premier são coordenados e iniciados por um gerente de prestação de serviços. Para Suporte Premier para Desenvolvedor e pacotes com ênfase em desenvolvedores, seu gerenciamento de prestação de serviços é fornecido por um recurso de desenvolvimento de aplicativos com ampla experiência no setor de desenvolvimento, bem como compreensão das tecnologias de desenvolvedores. Essa prestação de serviços pode ser refinada com base no modelo de fornecimento, nível de serviço e geografia. Se não for especificado de outra forma em sua Ordem de Serviço, o modelo de fornecimento será o Designado e o nível de serviço será o Principal.

### Modelo de fornecimento

Item	Definição
Agrupado	Executado por um grupo de indivíduos localizados remotamente
Designado	Fornecido em uma base de meio-período, no local ou remotamente, por um indivíduo designado que também atende outros clientes de Suporte Premier da Microsoft
Dedicado	Fornecido, no local ou remotamente, por um indivíduo designado que tem como foco um único cliente de Suporte Premier da Microsoft

### Nível de serviço

Item	Definição
Principal	Inclui coordenação geral, além de uma apresentação do serviço, planejamento de prestação de serviços, revisões de serviços, consultoria de suporte à segurança crítica, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de crises e gerenciamento de assinatura de serviços
Padrão	Inclui todos os serviços Principais, além de uma Avaliação Inicial e planejamento de correções
Estendido	Inclui todos os serviços Padrão, além das informações sobre o ciclo de vida dos Serviços Online/Produto Microsoft, consultoria e análise de tendência de incidentes e orientação de processos

### Detalhes do escopo

Os seguintes serviços estão disponíveis aos clientes que compraram um nível de gerenciamento de prestação de serviços Principal:

**Introdução ao serviço:** Uma visão geral dos serviços de Suporte Premier, incluindo uma explicação de como selecionar e planejar serviços proativos e uma demonstração de como registrar solicitações de suporte reativo assistido e usar as ferramentas disponíveis.

**Planejamento de Prestação de Serviços:** Os serviços de Suporte Premier incluem um plano de serviço personalizado para determinar como e quando os serviços devem ser utilizados por colaborando com sua equipe em suas propriedades de TI e de negócios, incluindo sua jornada para a nuvem.

**Revisões de serviços:** Em uma base contínua, nós revisaremos os serviços do período passado, relataremos a você o que foi entregue e aprimorado, revisaremos seu feedback e discutiremos ações ou ajustes que possam ser necessários. Essas revisões podem ser compostas por relatórios de status padrão e reuniões de status virtuais ou no local (se a viagem até as instalações for autorizada).

**Consultoria de suporte de segurança crítica:** Notificação de Boletins de Segurança crítica da Microsoft. Se você tiver um gerente de prestação de serviços Designado ou Dedicado, ele ajudará você a avaliar o efeito destas informações em sua infraestrutura de TI.

**Gerenciamento de incidentes:** Supervisão dos incidentes de suporte por parte da nossa equipe de prestação de serviço para soluções oportunas e fornecimento de suporte de alta qualidade. Isso pode incluir o desenvolvimento de planos de resposta a incidentes, identificação do contato principal para atualizações de status durante incidentes e facilitação da análise da causa principal após um incidente. Se você tiver serviços online, isso pode incluir um resumo da causa do incidente e do Contrato de Nível de Serviço (SLA).

**Gerenciamento de crises:** Responsabilidade ininterrupta pelo problema e comunicação para você por parte da equipe de prestação de serviço durante situações nas quais você vivencia impactos críticos nos negócios.

**Serviços de informações:** Entrega de boletins informativos, sites e recursos com ênfase nos produtos da Microsoft e serviços relevantes para seu ambiente. Pode incluir informações operacionais e sobre suporte sobre as tecnologias da Microsoft, ferramentas para solução de problemas e referências a artigos da base de conhecimentos.

**Gerenciamento de assinatura do Serviço:** Para clientes com serviços online, um recurso da Microsoft poderá auxiliar com o escalonamento de problemas que estão relacionados às suas assinaturas de serviço online e fornecer respostas a perguntas sobre cobrança, provisionamento da conta e créditos de SLA.

Os clientes que compraram um nível de gerenciamento de prestação de serviços Padrão terão os serviços de nível Principal, mais os seguintes serviços:

**Avaliação inicial:** Uma avaliação de descoberta para identificar necessidades de serviço em seu ambiente de operações de TI que ajudam a criar um plano acionável para atingir o estado desejado de suas operações de TI. Para clientes que possuem serviços online, seu gerente de prestação de serviços poderá se organizar para analisar a infraestrutura nas instalações exigida para conectar usuários aos serviços online. Além disso, o gerente de prestação de serviços trabalhará com sua equipe para documentar os riscos que podem causar impacto na sua conectividade e sugerir mitigações potenciais.

**Planejamento de correções:** Uma consolidação de ações para aprimoramento decorrente das descobertas nas avaliações proativas. Essas descobertas serão documentadas conforme consultoria de aprimoramento com as correções associadas em seu plano de serviço. O acompanhamento ocorre por meio das revisões programadas de serviços.

**Gerenciamento de Prestação de Serviços no Local:** Estão disponíveis visitas no local do seu gerente de prestação de serviços e podem exigir um custo adicional por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

Os clientes que compraram um nível de gerenciamento de prestação de serviços Estendido terão os serviços listados nos níveis Principal e Padrão, mais os seguintes serviços:

**Consultoria e análise de tendências de incidentes:** Uma ou mais revisões do seu histórico de incidentes com um foco em pessoas, processos e aspectos da tecnologia de incidentes de alto impacto nos negócios registrados conosco, envolvendo qualquer tecnologia da Microsoft compatível. A revisão resulta em recomendações sobre atividades de aprimoramento de operações, além de treinamento de pessoas ou alterações de tecnologia, todos com foco de ajudá-lo a baixar os custos das suas operações de TI.

**Orientação do processo:** Serão fornecidas informações básicas sobre processos recomendados.

### 4.3.3 Serviços reativos

Os serviços reativos ajudam a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e normalmente são consumidos sob demanda e podem incluir qualquer combinação dos serviços a seguir:

**Suporte para Solução de Problemas (PRS):** A assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a resolução de um problema específico, de uma mensagem de erro ou de uma funcionalidade que não estiver funcionando como deveria para os produtos da Microsoft. Definições de gravidade do incidente, os tempos de resposta iniciais estimados pela Microsoft e requisitos de envio estão detalhados na "[Tabela: resposta a incidentes.](#)"

O PRS é cobrado por hora e as horas são deduzidas das horas pré-pagas estabelecidas em sua Ordem de Serviço, a menos que seja determinado que o problema foi resultado de um erro em um produto que está no suporte principal. Se você esgotar todas as horas pré-pagas enquanto nós estivermos solucionando um problema específico, nós cobraremos de você os valores em atraso e você deverá comprar horas de PRS adicionais antes de nós respondermos a incidentes adicionais. Mediante sua solicitação, nós iremos colaborar com fornecedores terceirizados de tecnologia para auxiliar na solução de problemas complexos de interoperabilidade de produtos de vários fornecedores, no entanto, é responsabilidade do terceiro oferecer suporte a seu produto.

Conforme a necessidade, o PRS será fornecido para os serviços online. As horas de PRS compradas não serão deduzidos para incidentes abertos com relação a essas tecnologias.

As solicitações de suporte para serviços e produtos não cobertos pelo portal de suporte de serviços online aplicáveis são gerenciadas pelo portal online de Serviços Microsoft.

O Gerenciamento de Entrega de Serviços será usado da mesma maneira para todos os pedidos de resolução de problemas

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

**Tabela: Resposta a incidentes**

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Impacto catastrófico nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda total de um processo comercial e não é possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</li> <li>• Necessita de atenção imediata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos</li> <li>• Nossos profissionais serão encaminhados para o seu estabelecimento o mais rápido possível</li> <li>• Recurso designado para situações críticas<sup>1</sup></li> <li>• Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft</li> <li>• Notificação aos nossos executivos seniores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificação aos seus executivos seniores</li> <li>• Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações</li> <li>• Solicitação apenas por telefone<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Impacto crítico nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda ou degradação significativa dos serviços</li> <li>• Necessita de atenção dentro de uma hora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos</li> <li>• Nossos profissionais encaminhados ao seu estabelecimento conforme a necessidade</li> <li>• Recurso designado para situações críticas<sup>1</sup></li> <li>• Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Notificação aos nossos Gerentes Seniores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>• Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações</li> <li>• Notificação à gerência</li> <li>• Solicitação apenas por telefone<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Gravidade B</b></p> <p>Impacto moderado nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada</li> <li>• Necessita de atenção dentro de duas horas comerciais<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à 1ª chamada em duas horas ou menos</li> <li>• Esforço somente durante o horário comercial<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alocação de recursos adequados para que haja alinhamento com os esforços da Microsoft</li> <li>• Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais</li> <li>• Solicitação por telefone ou site</li> </ul>

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p><b>Gravidade C</b></p> <p>Impacto mínimo nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços</li> <li>• Necessita de atenção dentro de quatro horas comerciais<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos</li> <li>• Esforço somente durante o horário comercial<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso</li> <li>• Resposta em até 24 horas</li> <li>• Solicitação por telefone ou site</li> </ul>

<sup>1</sup> Os recursos de situações críticas são indivíduos designados para ajudar a conduzir a solução imediata dos problemas por meio do envolvimento, escalonamento, atribuição de profissionais e coordenação para o caso.

<sup>2</sup> Poderá ser necessário reduzir o nível de severidade se você não puder fornecer os profissionais ou respostas adequadas para permitir que a Microsoft continue com os esforços de solução do problema.

<sup>3</sup> Você pode enviar solicitações de suporte de serviços online por meio dos portais de suporte de serviços online aplicáveis.

<sup>4</sup> Esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana em problemas de Gravidade B não estão disponíveis em todas as regiões geográficas. Consulte seu gerente de entrega de serviço para detalhes.

<sup>5</sup> O horário comercial geralmente é definido como o período das 9h às 17h30, horário local, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial poderá ser um pouco diferente em seu país.

**Suporte no Local:** O suporte reativo no local fornece assistência em suas instalações. Este serviço está sujeito à disponibilidade de profissionais da Microsoft e pode exigir um custo adicional por visita nas instalações.

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

**Serviços de Consultoria:** Suporte por telefone a curto prazo (geralmente em seis horas ou menos) e problemas não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. Os Serviços de Consultoria podem incluir orientações, diretrizes, análise de causa principal e transmissão de conhecimento, a fim de ajudar você a implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que podem reduzir a probabilidade de interrupções do sistema. Os Serviços de Consultoria são vendidos como uma quantidade de horas listadas em sua Ordem de Serviço.

## 4.4 Serviços aprimorados

Os itens que são descritos nesta seção estão disponíveis como suplementos, extensões e modificações em seu pacote de Suporte Premier por um valor adicional. Serviços e soluções aprimorados adicionais podem estar disponíveis por um valor adicional e definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

### 4.4.1 Engenharia de Suporte Designado

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

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

As ofertas predefinidas de DSE são adaptadas ao seu ambiente e ajudam você a alcançar o resultado desejado. Essas ofertas podem ter foco em áreas como Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence e Dynamics 365, e incluem serviços proativos predefinidos necessários e integrados.

As áreas de foco para os serviços DSE são:

- Ajudar a manter conhecimento profundo dos seus requisitos comerciais atuais e futuros e da configuração do seu ambiente de tecnologia da informação para otimizar a performance
- Documentar, de maneira proativa, recomendações de uso dos resultados finais relacionados aos serviços de suporte (por exemplo, revisões da capacidade de suporte, verificações de integridade, workshops e programas de avaliação de risco)
- Ajudar a tornar suas atividades de operação e implantação consistentes com suas implementações planejadas e atuais das tecnologias da Microsoft.
- Aprimorar as habilidades operacionais e técnicas da sua equipe de suporte de TI
- Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a prevenir incidentes futuros e ajudar a aumentar a disponibilidade do sistema de suas tecnologias da Microsoft cobertas
- Ajudar a determinar a causa raiz de incidentes recorrentes e fornecer recomendações a fim de evitar interrupções posteriores nas tecnologias designadas da Microsoft.

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

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

- Os serviços de DSE estão disponíveis durante o horário comercial (9h00 às 17h30), Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana.
- Os serviços de DSE oferecem suporte a produtos e tecnologias específicos da Microsoft selecionados por você e listados em sua Ordem de Serviço.
- Os serviços de DSE são prestados para um único local de suporte no local de suporte designado identificado em sua Ordem de Serviço.

#### **4.4.2 Premier Ultimate**

**Premier Ultimate:** Modifica os serviços disponíveis de acordo com os serviços reativos para fornecer conforme a necessidade Suporte para Solução de Problemas.

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

- O Premier Ultimate está restrito ao número de contatos especificados em sua Ordem de Serviço.
- Para permanecer registrado no Premier Ultimate, você concorda em enviar todos os esforços comercialmente razoáveis para remediar quaisquer problemas identificados a partir

de suas avaliações ou daquelas iniciadas pela Microsoft em até 30 dias da criação de um resumo da avaliação.

- Qualquer uma das partes pode rescindir um contrato de serviço Premier Ultimate enviando uma notificação por escrito com 30 dias de antecedência, caso alguma das partes falhe em remediar os problemas, ou em 60 dias após o envio da notificação por escrito.
- Os clientes Premier Ultimate que rescindem antes do final do prazo recebem um reembolso proporcional pelos serviços não usados, a menos que o término seja resultante de uma falha em remediar.
- Premier Ultimate podem não estar disponíveis em todos os locais de suporte

#### 4.4.3 Suporte de Terceiro Nível

**Suporte de Terceiro Nível:** Acesso direto aos especialistas mais experientes da Microsoft, em uma ou mais áreas de produtos específicos, que respondem as suas solicitações de Solução de Problemas para as tecnologias da Microsoft especificadas em sua Ordem de Serviço.

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

- As solicitações de Solução de Problemas feitas para a equipe de Suporte de Terceiro Nível poderão exigir a participação de profissionais de suporte padrão a serem solucionadas, embora a equipe de Suporte de Terceiro Nível mantenha a responsabilidade principal pela solicitação.
- Você pode aplicar as horas de Suporte de Terceiro Nível para serviços de Suporte para Resolução de Problemas padrão, no entanto, as horas de Suporte para Resolução de Problemas padrão não podem ser aplicadas em solicitações de Suporte de Terceiro Nível.
- O horário comercial da equipe de Suporte de Terceiro Nível e a disponibilidade de mercado do serviço de terceiro nível variam de país para país. Consulte seu gerente de entrega de serviço para detalhes.
- Este serviço requer um valor de registro, complementa as suas horas de Suporte para Solução de Problemas e não está disponível em todos os locais de suporte.
- Se estiver usando suporte de Terceiro Nível junto com as Horas de PRS Agrupadas, suas tarifas de Terceiro Nível podem se basear na quantidade total de Horas de PRS Agrupadas.

#### 4.5 Soluções aprimoradas

Os pacotes de soluções aprimoradas fornecem recursos de suporte adicionais para um produto Microsoft específico ou sistema de TI do cliente. Soluções aprimoradas estão disponíveis por um valor adicional e definidas em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

##### 4.5.1 Suporte Crítico

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

## 4.5.2 Resposta Rápida

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

Para receber serviços de resposta rápida para seus componentes do Microsoft Azure, você deve enviar um incidente por meio do portal de serviços de nuvem aplicável. Suas solicitações de Suporte à Resolução de Problemas serão diretamente encaminhadas para a fila de suporte de Resposta Rápida, composta por uma equipe de engenheiros designada com experiência em serviços de nuvem. Embora incidentes possam requerer os recursos de analistas de suporte de produto padrão para a resolução, a equipe de Resposta Rápida retém a responsabilidade primária pelos incidentes, 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

Com relação aos componentes do Azure, os prazos de resposta do suporte à resolução de problemas estão listados na tabela abaixo e substituem quaisquer prazos de resposta de suporte do Pacote Básico. A Resposta Rápida não cobre Serviços de Comunicação do Azure, Azure DevOps, Serviços de Mídia do Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, criptografia AE da GitHub, Gerenciamento de Cobranças e Assinaturas, Impressão Universal, base de teste para M365 ou Microsoft Mesh.

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Envio pela Internet à fila de Resposta Rápida exclusiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Em um ambiente de produção:</li> <li>Impacto catastrófico nos negócios:</li> <li>Perda total de um processo comercial essencial (crítico) e não é possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</li> <li>Necessita de atenção imediata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta à 1ª chamada em 15 minutos ou menos</li> <li>Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></li> <li>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Escalonamento Rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></li> <li>Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações</li> </ul>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Envio pela Internet à fila de Resposta Rápida exclusiva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Em um ambiente de produção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta à 1ª chamada em 15 minutos ou menos</li> <li>Esforço contínuo 24 horas do dia,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></li> </ul>

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto crítico nos negócios:</li> <li>• Perda ou degradação significativa dos serviços</li> <li>• Necessita de atenção em 1 hora</li> </ul> | <p>7 dias por semana<sup>1</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso aos especialistas experientes da Microsoft<sup>2</sup></li> <li>• Escalonamento Rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações</li> </ul> |
|---|---|---|

<sup>1</sup> Poderá ser necessário reduzir o nível de gravidade se você não puder fornecer os profissionais ou respostas adequadas para que possamos cumprir os prazos de resposta estabelecidos acima.

<sup>2</sup> Serviços de suporte à Solução de Problemas de Resposta Rápida só estão disponíveis em inglês. 2 Serviços de suporte à Solução de Problemas de Resposta Rápida só estão disponíveis em inglês.

## 4.6 Soluções de suporte a parceiros

**Soluções de Suporte Premier para Parceiros:** O Suporte Premier para Parceiros oferece serviços de suporte a parceiros para seu uso interno ou através do parceiro para os clientes finais do parceiro. A entrega de serviços através dos clientes finais a pedido do parceiro está disponível apenas para os parceiros da Microsoft que realizaram um *Anexo de Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação de Parceiro* e requer o envolvimento do parceiro durante todo o contrato.

Podemos permitir que sua equipe ou, para parceiros que tiverem celebrado um *Anexo de Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação de Parceiro*, seus clientes em seu(s) local(is) de suporte não designado(s), participem de fornecimento de Suporte de Resolução de Problema e Proativo que tenham sido iniciados e designado em sua Ordem de Serviço para um Local de Suporte específico. Tal participação será permitida sujeita à disponibilidade.

Além dos Serviços Premier listados anteriormente, os seguintes serviços de Suporte Premier para Parceiros estão disponíveis e personalizados de acordo com as necessidades de cada Parceiro:

### Gerenciamento de prestação de serviços:

- **Relatórios de otimização de nuvem:** Mediante solicitação e com seu número de identificação da Microsoft Partner Network (MPN) fornecido, relatórios regulares sobre seu uso de serviços on-line podem ser fornecidos. O relatório foi desenhado para ajudá-lo a usar práticas recomendadas para acelerar a adoção da nuvem e identificar oportunidades de crescimento dentro da sua base de clientes finais.

### Serviços de Consultoria:

- **Consultas de nuvem:** Este envolvimento pessoal com um recurso técnico da Microsoft fornecerá a você as práticas recomendadas e guia arquitetural para sua implantação, migração e implementações.

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

- Os serviços Premier são fornecidos diretamente ao parceiro para uso interno, salvo se o parceiro tem um *Anexo ao Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação do Parceiro* em vigor.
- Parceiros com um *Anexo ao Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação do Parceiro* em vigor, podem solicitar à Microsoft o fornecimento de serviços Premier, em nome do parceiro, para clientes finais que tenham contratado serviços com o parceiro.
- Para enviar incidentes ao Suporte para Resolução de Problemas (PRS) para ambiente(s) do cliente final do parceiro, para o qual o parceiro possui privilégios administrativos, o parceiro deve ter um *Anexo ao Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação do Parceiro* em vigor.

## 4.7 Soluções de suporte global

**Soluções de suporte global:** Com o Premier Global, você pode receber suporte Premier em um ou mais Locais de Suporte. O Premier Global está disponível como parte de um pacote Configurável, conforme descrito abaixo.

- **Host:** Este é o local de suporte no qual você contratou a Microsoft para serviços Premier Global. A menos que seja indicado de outra forma, este será o local de suporte do seu gerente de prestação de Suporte Designado ou Dedicado.
- **Downstream:** Este é um local de suporte designado em sua Ordem de Serviço para Serviços Corporativos para receber serviços que não sejam o local de suporte do Host.

Serviços Proativos, Serviços Reativos, Gerenciamento de Prestação de Serviços e Serviços Aprimorados são fornecidos conforme a descrição de serviços, com as seguintes modificações.

- **Serviços Proativos:** Você pode transferir serviços Proativos de um local de suporte designado para outro local de suporte designado listado em sua Ordem de Serviço.
- **Serviços Reativos:** Você pode optar por comprar todas as suas horas de Suporte para Solução de Problemas (PRS) em seu local de suporte Host. Esse método é denominado Horas de Solução de Problemas Agrupadas. Você pode transferir horas de PRS de um local de suporte designado para outro local de suporte designado listado em sua Ordem de Serviço.

Nós podemos permitir que a equipe em seu local de suporte não designado participe de serviços Proativos e de Suporte para Solução de Problemas que foram designados para um local de suporte específico. Tal participação será permitida sujeita à disponibilidade.

**Gerente de prestação de serviços:** Seu gerente de prestação de serviços Global é um recurso Designado ou Dedicado e fornecerá a você um nível de serviço Estendido, conforme definido na Seção 4.3.2. Além disso, esse recurso fornecerá gerenciamento de relatórios e coordenação de serviços em vários países.

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

- **Diferenças nos Valores:** Os valores para serviços Proativos e de Suporte para Solução de Problemas podem variar dependendo do país. A Microsoft reserva para si o direito de faturá-lo por quaisquer diferenças de valores ou, no caso de Serviços baseados em horas, ajustar as horas para atender às diferenças de valores entre os países.
- Conforme necessário, o PRS fornecido pelas assinaturas do Office 365 e Microsoft Azure está disponível para todos os locais de suporte designado.
- **Cobrança Unificada:** Salvo disposição em contrário, uma única fatura no valor devido será emitida, inclusive referente a todos os Serviços para todos os Locais de Suporte indicados na

sua Ordem de Serviço. Os impostos serão baseados na avaliação do Signatário da Microsoft do seu Local de Host. O Cliente será o único responsável por impostos adicionais devidos.

- Serviços de restrições ou modificações disponíveis por local de suporte poderão se aplicar.
- **Exceções para Cobrança Unificada:** Serviços adquiridos para entrega na República da Índia, na República Popular da China, na República da China (Taiwan), na República da China (Hong Kong), na República da Coreia, no Japão, Nova Zelândia, Macau e Austrália (todos considerados Países de Exceção) devem ter, cada um, uma Ordem de Serviço separada para Serviços a serem prestados no Local de Suporte. Os serviços serão faturados aos respectivos Locais de Suporte e incluirão os tributos locais aplicáveis.

#### 4.8 Termos e condições adicionais

Os Serviços de Suporte Premier são entregues com base nos seguintes pré-requisitos e suposições:

A Microsoft anunciou que, a partir de 1º de julho de 2022, não oferecerá mais renovações para contratos de Suporte Premier. Para obter detalhes e atualizações, consulte <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Os planos da Microsoft referentes ao fim da venda do Suporte Premier estão sujeitos a alterações, a critério exclusivo da Microsoft.

- Todos os serviços são fornecidos remotamente nas suas instalações no país listado em sua Ordem de Serviço, salvo indicação contrária por escrito. Se as instalações forem identificadas em mais de um país, você receberá os serviços de um gerente de prestação de serviços Globais e poderá incluir um recurso de Serviços em cada local de serviço global. A Ordem de Serviço descreve os serviços a serem fornecidos em cada um dos locais de suporte global designados.
- Os serviços reativos remotos são prestados em inglês e, quando disponível, podem ser prestados em seu idioma. Todos os outros serviços são prestados no idioma da instalação de serviços Microsoft que presta esses serviços ou em inglês, salvo se de outra forma acordado por escrito.
- Nós fornecemos suporte para todas as versões de produtos de Serviços On-line e software da Microsoft comercializados e geralmente disponíveis identificados nos Termos de Produtos, publicados pela Microsoft periodicamente em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou em um site sucessor identificado pela Microsoft) a menos que definido de outra forma na Ordem de Serviço, em um Anexo a esta Descrição de Serviços ou excluído especificamente no site do Microsoft Premier Online em <http://premier.microsoft.com>. O suporte hotfix não relacionado à segurança não está disponível para produtos Microsoft que façam parte da Fase de Suporte Estendido, conforme definido em <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- O suporte para produtos beta e de pré-lançamento não será fornecido, exceto se determinado de outra forma em um anexo vinculado.
- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais comprados durante a vigência de uma Ordem de Serviço, serão perdidos se não forem usados durante a vigência da Ordem de Serviço aplicável.
- O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos, e workshops podem estar sujeitos a cancelamento se não forem atendidos os níveis mínimos de registro.

- Poderemos acessar seu sistema por conexão remota para analisar problemas de acordo com sua solicitação. Nossa equipe acessará somente os sistemas autorizados por você. Para usar a assistência de conexão remota, você deverá fornecer para nós o acesso apropriado e o equipamento necessário.
- Alguns serviços podem exigir que nós façamos o armazenamento, processamento e acesso a dados de seu cliente. Quando nós fazemos isso, usamos tecnologias aprovadas da Microsoft que cumprem nossas políticas de proteção de dados e processos. Se você solicitar que nós usemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, entendemos e concordamos que você será o único responsável pela integridade de segurança dos dados do seu cliente e que a Microsoft não assume nenhuma responsabilidade relacionada ao uso de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
- Se você solicitar o cancelamento de um serviço programado previamente, a Microsoft poderá optar por deduzir uma tarifa de cancelamento de até 100% do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento tiver sido feito com menos de 14 dias de antecedência do primeiro dia do fornecimento.
- Ao acrescentar serviços adicionais ao seu pacote de suporte pela compra, conversão de incidentes de Benefícios do Software Assurance, nós poderemos requerer a inclusão de um nível de gerenciamento de prestação de serviços correspondente para facilitar o fornecimento.
- Se você tiver solicitado um tipo de serviço e quiser trocá-lo por outro, você poderá aplicar o valor equivalente em um serviço alternativo onde estiver disponível e desde que acordado com seu gerente de prestação de serviços.
- Os incidentes de Benefícios de Software Assurance quanto a Incidentes de Suporte de Resolução de Problemas 24h por dia, 7 dias por semana (SA PRS Incidentes, ou "SAB") só podem ser convertidos em horas do Suporte para Resolução de Problemas ou Suporte de Terceiro Nível. Serviços adicionais podem estar disponíveis em sua região geográfica, entre em contato com seu gerente de prestação de serviços para obter detalhes. Após 30 dias da Data de Início de Suporte e/ou a data de aniversário anual do suporte plurianual, poderemos faturar o valor equivalente de qualquer déficit de Benefícios de Software Assurance incidentes com os quais você tenha incorrido por conversão para os serviços de suporte Premier elegíveis, conforme designado em sua Ordem de Serviço. Benefícios Software Assurance estão sujeitos aos termos dispostos neste instrumento e aos Termos do Produto, inclusive, entre outros, ao Apêndice B dos Termos do Produto. Mais detalhes estão também disponíveis em [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), como alterações ao benefício de Suporte para Solução de Problemas, em vigor a partir de fevereiro de 2023, que afetarão as horas de suporte de Resolução de Problemas ou dos componentes elegíveis do seu contrato de suporte e que podem resultar em ajustes ao valor equivalente dos incidentes.
- Nem todos os serviços adicionais podem estar disponíveis em seu país. Favor entrar em contato com seu gerente de entrega de serviço para detalhes.
- Você concorda que somente permitirá o acesso à Microsoft para o código que não pertence à Microsoft ao qual você possui.
- Os serviços podem incluir Entregas de Serviços, consultoria e orientação relacionados ao código de sua propriedade ou da Microsoft, ou o provisionamento direto de outros serviços de suporte.

- Ao prestar serviços Reativos, a Microsoft não fornece código de nenhum tipo que não seja o código de exemplo.
- O Cliente assumirá toda a responsabilidade e os riscos associados à implementação e manutenção de qualquer código fornecido no desempenho dos serviços de suporte.
- Pode haver requisitos mínimos da plataforma para os serviços comprados.
- Os serviços não podem ser entregues aos seus clientes, a menos que você tenha comprado o Suporte Premier para Parceiros e realizado um *Anexo de Suporte Premier da Microsoft - Subcontratação de Parceiro*.
- Nas instalações nas quais as visitas presenciais foram acordadas mutuamente e não pré-pagas, nós cobraremos de você as despesas razoáveis de viagem e hospedagem ou, mediante sua solicitação, deduziremos um número equivalente de horas de Suporte para Resolução de Problemas para cobrir as despesas.
- A aquisição de quaisquer serviços de suporte da GitHub é fornecida pela GitHub, Inc., uma subsidiária integral da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário na sua ordem de serviço, a Declaração de Privacidade da GitHub, disponível em [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), e o Adendo referente à Proteção de Dados e o Anexo sobre Segurança da GitHub, localizados em [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), se aplicarão à aquisição de quaisquer serviços de suporte da GitHub.

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

## 4.9 Suas responsabilidades

A otimização dos benefícios do Suporte Premier depende do seu cumprimento das seguintes responsabilidades, além daquelas definidas nos Anexos aplicáveis. O não cumprimento das seguintes responsabilidades pode resultar em atrasos do serviço:

- Você designará contatos indicados em sua Ordem de Serviço, um dos quais será o seu Gerente de Suporte ao Cliente (CSM). O CSM é responsável pela coordenação da sua equipe e por gerenciar todas as suas atividades de suporte, bem como processos internos de envio de solicitações de serviço de suporte para nós. Cada contato recebe um número de conta individual para acesso ao site do Microsoft Premier Online, envio de problemas de suporte e acesso à sua equipe de prestação de serviços da Microsoft. Seus administradores de serviços online também podem ter a capacidade de enviar as solicitações de suporte de serviços online por meio dos portais de suporte de serviços online aplicáveis. Além dos contatos indicados, você também pode identificar dois tipos de contatos de grupo, da seguinte forma:
  - Um tipo de contato recebe um ID de conta compartilhada, que fornece acesso ao site do Microsoft Premier Online para obter as informações e o recurso de envio de solicitações de suporte.
  - Um tipo de contato recebe um ID de conta compartilhada, que fornece acesso ao site do Microsoft Premier Online somente para informação.
- Para solicitações de suporte de serviços online, os administradores da nuvem, para os serviços baseados em nuvem, devem enviar solicitações de suporte por meio do portal de suporte de serviços online aplicável.
- Ao enviar uma solicitação de serviço, seus contatos de suporte reativo devem ter uma compreensão básica do problema que você está encontrando e a capacidade de reproduzir o

problema para ajudar a Microsoft a diagnosticar e a fazer a triagem do problema. Esses indivíduos, também devem ter conhecimento dos produtos Microsoft com suporte e do seu ambiente Microsoft para ajudar a resolver problemas de sistema e ajudar a Microsoft a analisar e resolver solicitações de serviço.

- Você concorda em nos ajudar a planejar o uso dos serviços com base no nível de serviço comprado.
- Você concorda em nos notificar de quaisquer alterações nos contatos designados indicados na sua Ordem de Serviço.
- Mediante nossa solicitação, será necessário que você execute atividades de determinação e solução do problema. Essas atividades podem incluir a execução de rastreamentos na rede, captura de mensagens de erro, coleta de informações de configuração, alteração de configurações de produtos, instalação de novas versões de software ou novos componentes ou modificação de processos.
- Você é responsável por fazer o backup de seus dados e por reconstruir arquivos perdidos ou alterados por conta de falhas catastróficas. Você também é responsável pela implementação dos procedimentos necessários para proteger a integridade e a segurança do seu software e dos dados.
- Você concorda, onde possível, em responder a pesquisas de satisfação do cliente que nós podemos realizar periodicamente em relação aos serviços.
- Você será responsável por quaisquer despesas de viagem incorridas pelos seus funcionários ou prestadores de serviço.
- Você poderá ser solicitado por seu gerente de prestação de serviços a cumprir outras responsabilidades específicas para o serviço comprado.
- Você enviará solicitações de serviços proativos, junto com quaisquer dados necessários/aplicáveis não mais do que 60 dias antes da data do término da Ordem de Serviço aplicável.
- Você concorda em fornecer linha telefônica e acesso à internet de banda larga, bem como acesso aos seus sistemas internos e ferramentas de diagnóstico para nossa equipe de prestação de serviços (que foi solicitada para realizar o trabalho presencialmente).

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

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

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