

Servicios de empresa de Microsoft

Descripción de servicios

Octubre de 2021

Índice

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Acerca de este documento | 1 |
| 2 | Servicios profesionales de Microsoft | 1 |
| 2.1 | Servicios de planificación | 1 |
| 2.2 | Servicios de implementación | 1 |
| 2.3 | Servicios de mantenimiento | 1 |
| 2.4 | Servicios de optimización | 1 |
| 2.5 | Servicios de formación | 1 |
| 3 | Servicios de consultoría | 2 |
| 3.1 | Cómo adquirir los productos | 2 |
| 3.2 | Servicios de consultoría personalizados | 2 |
| 3.3 | Paquete de servicios de consultoría | 3 |
| 3.4 | Descripción de servicios | 3 |
| 3.4.1 | Servicios de planificación | 3 |
| 3.4.2 | Servicios de implementación | 5 |
| 3.4.3 | Servicios de optimización | 5 |
| 3.5 | Exenciones de responsabilidad y limitaciones | 6 |
| 3.6 | Sus responsabilidades | 6 |
| 4 | Servicios de soporte | 8 |
| 4.1 | Cómo adquirir los productos | 8 |
| 4.2 | Descripciones de los paquetes | 8 |
| 4.2.1 | Paquetes para toda la empresa | 8 |
| 4.2.2 | Soluciones mejoradas | 9 |
| 4.3 | Descripción de servicios | 10 |
| 4.3.1 | Servicios proactivos | 10 |
| 4.3.2 | Administración de prestación de servicios | 12 |
| 4.3.3 | Servicios reactivos | 15 |
| 4.4 | Servicios mejorados | 17 |
| 4.4.1 | Ingeniería de soporte designado | 17 |
| 4.4.2 | Premier definitivo | 18 |
| 4.4.3 | Soporte de tercer nivel | 19 |
| 4.5 | Soluciones mejoradas | 19 |
| 4.5.1 | Soporte para soluciones esenciales | 19 |
| 4.5.2 | Respuesta rápida | 20 |

4.6 Soluciones de soporte para socios..... 21

4.7 Soluciones de soporte global 22

4.8 Términos y condiciones adicionales 23

4.9 Sus responsabilidades 25

1 Acerca de este documento

La descripción de los servicios de los Servicios de Empresa de Microsoft proporciona información sobre los servicios profesionales que se pueden adquirir 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 los servicios de Seguridad e identidad, también proporcionamos estrategias y soluciones para proteger la infraestructura de 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 la compra de tecnología de Microsoft. Esto incluye el asesoramiento 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 Premier (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 está disponibles como un paquete o como servicios individuales bajo un acuerdo de Soporte existente utilizando la Solicitud de servicio de Servicios de Empresa como se describe a continuación:

| Servicio | Definición |
|----------------------------------|---|
| Paquetes para toda la empresa | Una combinación de servicios que ofrecen soporte para todos los productos comerciales de Microsoft o Servicios Online que su empresa esté usando. Hay opciones de paquetes configurables y fijos disponibles. |
| Paquetes de soluciones mejoradas | Un paquete de servicios de soporte que cubre un producto de Microsoft en concreto o un sistema TI del cliente. Disponible con el paquete configurable. |

4.2 Descripciones de los paquetes

4.2.1 Paquetes para toda la empresa

Las opciones de los paquetes para toda la empresa incluyen: Paquetes configurables (adaptados a sus necesidades) o fijos (servicios predefinidos).

Paquete configurable

Se personaliza un paquete de soporte con los elementos enumerados a continuación para cumplir con sus requisitos.

| Elemento | Servicios disponibles |
|----------------------|--|
| Servicios proactivos | Los servicios descritos en la Sección 4.3.1 "Servicios proactivos" están disponibles para que los incluya en su paquete de soporte |

| | |
|---|--|
| Administración de prestación de servicios | Incluido en todos los paquetes. El modelo de prestación y el nivel del servicio están personalizados tal y como se describe en la Sección 4.3.2 "Administración de prestación de servicios" |
| Servicios reactivos | Los servicios descritos en la Sección 4.3.3 "Servicios reactivos" están disponibles para que los incluya en su paquete de soporte |
| Servicios mejorados | Los servicios adicionales descritos en la Sección 4.4 "Servicios mejorados" pueden incluirse en su paquete de soporte |

Paquete fijo

Un paquete con un conjunto de servicios de soporte de nivel básico por un periodo de un año

| Elemento | Servicios incluidos |
|---|---|
| Servicios proactivos | Un "Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio" |
| Administración de prestación de servicios | Se incluye un nivel principal de servicio, prestado a través de un modelo combinado descrito en la sección 4.3.2, "Administración de prestación de servicios" |
| Servicios reactivos | Hasta 20 horas de "Soporte para la solución de problemas" |

4.2.2 Soluciones mejoradas

Los paquetes de soluciones mejoradas cubren un producto de Microsoft en concreto o un sistema TI del cliente. Los servicios disponibles se enumeran a continuación.

| Elemento | Descripción |
|------------------------------------|---|
| Soporte para soluciones esenciales | Proporciona un nivel más alto de soporte para un conjunto definido de productos de Microsoft que están incluidos en las soluciones esenciales para su negocio y se presentan en la Sección 4.5.1 "Soporte para soluciones esenciales" |
| Respuesta rápida | Proporciona soporte reactivo acelerado para sus servicios en la nube y se presenta en la sección 4.5.2 "Respuesta rápida" |

4.3 Descripción de servicios

En esta sección, se describen los elementos que se han combinado para formar su paquete de Soporte Premier.

4.3.1 Servicios proactivos

Los servicios proactivos evitan problemas en su entorno Microsoft. Para garantizar la disponibilidad de recursos y su prestación durante el plazo de la Solicitud de servicios aplicable, los servicios proactivos deben programarse de forma oportuna. 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

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.

Servicios de implementación

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

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 evaluaciones 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

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 la 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.

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 en un anexo y se puede citar en su Solicitud de servicio.

Servicios de formación

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.

Formación a demanda: Un servicio de suscripción que concede acceso a una colección de materiales formativos online desde una biblioteca de cursos desarrollados por Microsoft. Las suscripciones se venden por cada puesto de trabajo.

Emisiones por Internet: 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. Las emisiones por Internet se pueden adquirir por cada asistente o como una prestación específica para su organización, según como se especifique en su Solicitud de servicio.

Talleres: 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: Una colaboración con nuestro personal para prestar servicios, según sus indicaciones, en persona u online que no están descritos en este documento. Estas colaboraciones se miden y valoran en días. Las áreas de interés para los servicios proactivos personalizados son:

- Servicios de mantenimiento
- Servicios de optimización
- Servicios de formación

Asistencia de soporte: Donde estén disponibles, los servicios proactivos se podrán vender como una cantidad de horas de Asistencia de soporte. Estas horas se pueden cambiar por uno o más servicios proactivos, descritos anteriormente, con los precios vigentes proporcionados por el representante de los Servicios de Microsoft. Después de programar el servicio proactivo, deduciremos el número adecuado de horas de Asistencia de soporte de su saldo, redondeado a la hora más próxima, para cubrir el valor de una tarifa diaria o de un honorario fijado para el servicio. Si pide un tipo de servicio de Asistencia de soporte y desea cambiarlo por otro, puede solicitar las horas ya adquiridas a dicho servicio alternativo cuando esté disponible y se haya acordado con su administrador de prestación de servicios.

Acelerador proactivo: Un servicio de Microsoft basado en recursos compuesto por un conjunto de actividades con alcance para ayudarle a lograr un resultado técnico o empresarial basado en objetivos para eliminar riesgos de implementación, aumentar la disponibilidad u optimizar el rendimiento de la solución. Mediante un enfoque programático, el recurso de Microsoft determinará el conjunto de actividades necesarias para el compromiso, que puede incluir, entre otros, análisis de deficiencias de ajuste, incorporación, optimización, transferencia de conocimientos, validación del diseño y plan de implementación

4.3.2 Administración de prestación de servicios

Administración de prestación de servicios

Todos los paquetes de Soporte Premier están coordinados e iniciados por un gerente de prestación de servicios. En el Soporte Premier para el Desarrollador y en los paquetes centrados en el desarrollador, la administración de prestación del servicio la proporciona un recurso de desarrollo de aplicaciones que tiene una amplia experiencia en la industria del desarrollo así como un gran conocimiento de las tecnologías de desarrolladores. Esta prestación se puede afinar en función del modelo de prestación, el nivel de servicio y la zona geográfica. Si no se indica lo contrario en su Solicitud de servicio, el modelo de prestación será Designado y el nivel del servicio será Principal.

Modelo de prestación

| Elemento | Definición |
|------------|---|
| Combinado | Realizado por un grupo de personas ubicadas a distancia |
| Designado | Prestado a tiempo parcial, ya sea presencialmente o de forma remota, por una persona que también realiza servicios para otros clientes del Soporte Premier de Microsoft |
| Específico | Prestado, ya sea presencialmente o de forma remota, por una persona centrada únicamente en un solo cliente de Soporte Premier de Microsoft |

Nivel de servicio

| Elemento | Definición |
|-----------|---|
| Principal | Incluye la coordinación general además de una introducción al servicio, planificación de la prestación del servicio, revisiones del servicio, información sobre el soporte de la seguridad fundamental, gestión de incidencias, gestión de crisis, servicios de información y administración de suscripciones a servicios |
| Estándar | Incluye todos los servicios Principales además de una Evaluación inicial y una planificación de correcciones |
| Ampliado | Incluye todos los servicios Estándar además de vigilancia del ciclo de vida de Productos o Servicios Online de Microsoft, análisis e información sobre tendencias de las incidencias y guía para los procesos |

Información sobre el ámbito

Los siguientes servicios están disponibles para los clientes que adquieran un nivel Principal de administración de prestación de servicios:

Introducción al servicio: Una descripción de los servicios de Soporte Premier, incluida una explicación de cómo seleccionar y planificar servicios proactivos y una demostración de cómo registrar las solicitudes de soporte reactivo asistidas y utilizar las herramientas disponibles.

Planificación de prestación del servicio: Los servicios de soporte Premier incluyen un plan de servicio personalizado para determinar cómo y cuándo se deben utilizar los servicios colaborando con su equipo en sus prioridades empresariales y de tecnología de la información, incluido su recorrido en la nube.

Revisiones del servicio: Revisamos de forma continua los servicios de los periodos anteriores, le informamos sobre lo que se le ha entregado y mejorado, revisamos sus comentarios y tratamos cualquier acción o ajuste que pueda ser necesario. Estas revisiones pueden consistir en informes de estado estándar y reuniones de estado presenciales o virtuales (si se autoriza viajar al lugar).

Información sobre el soporte de la seguridad fundamental: Notificación de boletines de Seguridad de Microsoft fundamentales. Si tiene un administración de prestación de servicio Designado o Específico, le ayudará a evaluar el efecto de esta información en su infraestructura de tecnología de la información.

Gestión de incidencias: Supervisión por parte de nuestro equipo de prestación de servicios de soporte de incidencias para conseguir una solución oportuna y una prestación de soporte de gran calidad. Esto puede incluir el desarrollo de planes de respuesta a incidencias, identificación de un contacto principal para la actualización del estado durante las incidencias y facilitar un análisis de la raíz del problema después de que se produzca la incidencia. Si solo tiene servicios Online, esto puede incluir un resumen de la causa de la incidencia y el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

Gestión de crisis: Control sobre el problema las 24 horas del día y comunicación con usted desde nuestro equipo de prestación de servicios durante las situaciones en las que experimente efectos empresariales críticos.

Servicios de información: Entrega de boletines, sitios web y recursos centrados en los productos y servicios de Microsoft importantes para su entorno. Pueden incluir soporte e información operativa acerca de las tecnologías de Microsoft, herramientas para solucionar problemas y referencias de artículos de base de conocimiento.

Administración de suscripción a servicios: A los clientes con servicios online, un recurso de Microsoft puede ayudarle a escalar los temas relacionados con su suscripción a servicios Online y facilitar las respuestas a preguntas sobre facturación, provisión de cuentas y crédito SLA.

Los clientes que adquieren un nivel de servicio Estándar obtendrán servicios de nivel Principal además de los siguientes servicios:

Evaluación inicial: Una evaluación de exploración para identificar las necesidades del servicio dentro del entorno de operaciones de TI que ayuda a crear un plan viable para obtener el estado deseado de sus operaciones de TI. Para los clientes que tienen servicios online, su gerente de prestación de servicio puede organizar un análisis de la infraestructura en las instalaciones necesaria para conectar a los usuarios con el servicio online. Además, el gerente de prestación de servicio puede trabajar con su personal para documentar los riesgos que pueden afectar a su conectividad y sugerir posibles formas de mitigarlos.

Planificación de correcciones: Una concentración de acciones para la mejora impulsada por los resultados de las evaluaciones proactivas. Estos resultados se documentarán como información de mejoras con correcciones asociadas dentro de su plan de servicio. El seguimiento se realiza durante las revisiones de servicio programadas.

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.

Los clientes que adquieran el nivel del servicio Ampliado obtendrán los servicios enumerados en los niveles Principal y Estándar además de los siguientes servicios:

Análisis e información sobre las tendencias de las incidencias: Una o más revisiones de su historial de incidencias enfocado en los aspectos de las personas, los procesos y la tecnología de las incidencias con gran impacto empresarial registradas que impliquen cualquiera de las tecnologías soportadas de Microsoft. Los resultados de la revisión dan lugar a recomendaciones sobre actividades de mejora de las operaciones, además de la disposición de la gente o los cambios tecnológicos, todo enfocado a ayudarle a reducir los costes de las operaciones de TI.

Orientación en el proceso: Se suministrará información básica sobre procesos recomendados.

4.3.3 Servicios reactivos

Los servicios reactivos ayudan a resolver problemas en el entorno de Microsoft y normalmente se utilizan a demanda y pueden incluir cualquier combinación de los siguientes servicios:

Soporte para la solución de problemas (PRS): Asistencia para problemas con síntomas concretos que se encuentre mientras utiliza productos de Microsoft, incluida la solución de un problema en concreto, mensajes de error o una funcionalidad que no funciona como se espera en los productos Microsoft. Las definiciones de gravedad de incidencias, los tiempos de respuesta inicial estimados de Microsoft y los requisitos de comunicación, están detallados en "[Tabla: Respuesta ante incidencias](#)".

PRS se cobra por hora y las horas se deducen de las horas pagadas previamente y que están establecidas en la Solicitud de servicio salvo que determinemos que el problema ha surgido por un error en un producto que esté en el soporte estándar. Si agota todas las horas pagadas previamente mientras soluciona un problema en particular, le cobraremos posteriormente y deberá adquirir horas de PRS adicionales antes de que respondamos a incidencias adicionales. Si lo solicita, colaboraremos 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.

PRS se suministra a los servicios online según sea necesario. Las horas adquiridas de PRS no se deducirán de incidencias abiertas por estas tecnologías.

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.

La Administración de prestación de servicios se utilizará de la misma manera en todas las solicitudes de resolución de problemas

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 este periodo de incidencia si el impacto empresarial requiere cambiarse.

Tabla: Respuesta ante incidencias

| Gravedad y situación | Respuesta esperada nuestra | Su respuesta esperada |
|---|---|--|
| <p>Gravedad 1</p> <p>Impacto empresarial catastrófico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención inmediata | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Nuestros recursos en su centro lo antes posible • Recurso de situación crítica¹ asignado • Trabajo continuo las 24 horas del día² • Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft • Notificación a nuestros ejecutivos superiores | <ul style="list-style-type: none"> • Notificación a sus ejecutivos superiores • Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día² • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios • Comunicación solo a través del teléfono³ |
| <p>Gravedad A</p> <p>Impacto de negocio crítico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación significativa de servicios • Necesita atención en la primera hora | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Nuestros recursos en su centro, según lo solicite • Recurso de situación crítica¹ asignado • Trabajo continuo las 24 horas del día² • Notificación a nuestros administradores superiores | <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día² • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios • Notificación de los directivos • Comunicación solo a través del teléfono³ |
| <p>Gravedad B</p> <p>Impacto empresarial moderado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar razonablemente aunque con dificultades • Necesita atención en las dos horas laborables⁵ | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en dos horas o menos • Trabajo solo durante las horas laborables^{4,5} | <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos adecuados para equiparlo con el trabajo de Microsoft • Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas laborables • Comunicación por teléfono o por Internet |

| Gravedad y situación | Respuesta esperada nuestra | Su respuesta esperada |
|---|---|---|
| <p>Gravedad C</p> <p>Impacto empresarial mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionando esencialmente con impedimentos menores o sin impedimentos en los servicios • Necesita atención en las primeras cuatro horas laborables⁵ | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos • Trabajo solo durante las horas laborables⁵ | <ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto precisa del responsable del caso • Respuesta en 24 horas • Comunicación por teléfono o por Internet |

¹ Los recursos de situación crítica son personas asignadas para ayudar a conseguir una pronta solución del problema a través de la colaboración en el caso, la progresión, la obtención de recursos y la coordinación.

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

³ Puede enviar solicitudes de soporte de prestación de servicios a través de los portales de soporte de servicios online correspondientes.

⁴ El trabajo las 24 horas al día en problemas de Gravedad B no está disponible en todas las zonas geográficas. Consulte a su gerente de entrega de servicios para obtener información.

⁵ 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.

Soporte presencial: El soporte reactivo presencial ofrece asistencia en su ubicación. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft y puede que requiera un cargo adicional por la visita presencial.

Asistencia de soporte de desarrollo: 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.

Servicios de Asesoramiento: Soporte por teléfono a corto plazo (normalmente seis horas o menos) y problemas no previstos para profesionales de TI y desarrolladores. Los Servicios de asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación, análisis de la raíz del problema y transmisión de base de conocimientos con la intención de ayudarlo 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 servicios de asesoramiento se venden como una cantidad de horas enumeradas en su Solicitud de servicio.

4.4 Servicios mejorados

Los elementos descritos en esta sección están disponibles como suplementos, extensiones y modificaciones de su paquete de Soporte Premier por un precio adicional. Los servicios mejorados adicionales pueden estar disponibles por un precio adicional y se definen en un Anexo mencionado en su Solicitud de servicio.

4.4.1 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.

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

- 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.

4.4.2 Premier definitivo

Premier definitivo: Modifica los servicios disponibles bajo los servicios reactivos para proporcionar Soporte para la solución de problemas según sea necesario.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- Premier definitivo está restringido a la cantidad de contactos especificados en su Solicitud de servicio.

- Para mantenerse registrado en Premier definitivo, acepta esforzarse, dentro de los límites comerciales razonables, para remediar cualquier problema que se identifique en las evaluaciones, iniciadas tanto por usted como por Microsoft, en los 30 días posteriores a la creación de un informe de evaluación.
- Ambas partes pueden finalizar el contrato de servicio Premier definitivo avisando de forma escrita 30 días antes, si alguno de ellos ha fracasado a la hora de solucionar los problemas o con una notificación por escrito 60 días antes.
- Los clientes de Premier definitivo que terminen antes del final del periodo recibirán un reembolso prorrateado por servicios no utilizados, salvo que la terminación se debiera a un fallo que ha de corregirse.
- Puede que Premier definitivo no esté disponible en todas las ubicaciones de soporte

4.4.3 Soporte de tercer nivel

Soporte de tercer nivel: Acceso directo a los especialistas más experimentados de Microsoft, en un área o áreas de producto definidas, que responden a sus solicitudes para la Solución de problemas en las tecnologías de Microsoft especificadas en su Solicitud de Servicio.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- Las solicitudes para la solución de problemas enviadas al equipo de Soporte de tercer nivel puede requerir recursos de profesionales del soporte de productos estándar para la resolución, aunque es el equipo de Soporte de tercer nivel el que tiene la responsabilidad principal por dicha solicitud.
- Puede aplicar horas de Soporte de tercer nivel a servicios de Soporte para la solución de problemas estándar; sin embargo, las horas de Soporte para la solución de problemas estándar no se pueden aplicar a la inversa.
- Las horas comerciales del equipo de Soporte de tercer nivel y la disponibilidad en el mercado del servicio de tercer nivel varía según el país. Consulte a su gerente de entrega de servicios para obtener información.
- Este servicio requiere un precio por el registro, complementa sus horas de Soporte para la solución de problemas y no está disponible en todas las ubicaciones de soporte.
- Si utiliza el Soporte de tercer nivel junto con horas combinadas de PRS, los precios del tercer nivel pueden basarse en la cantidad total de horas combinadas de PRS.

4.5 Soluciones mejoradas

Los paquetes de soluciones mejoradas proporcionan recursos de soporte adicionales para un sistema de TI del cliente o un producto de Microsoft concreto. Las soluciones mejoradas están disponibles por un precio adicional y se definen en el Anexo citado en su Solicitud de servicio.

4.5.1 Soporte para soluciones esenciales

Soporte para Misión Crítica: Ofrece un mayor nivel de soporte para un conjunto definido de productos de Microsoft 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.

4.5.2 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. 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 Servicios de comunicación de Azure, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, facturación y gestión de suscripciones, Universal Print, base de pruebas para M365 o Microsoft Mesh.

| Gravedad y situación | Respuesta esperada nuestra | Su respuesta esperada |
|---|--|--|
| <p>Gravedad 1</p> <p>Envío en línea a la cola exclusiva de Rapid Response.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En un entorno de producción: • Impacto empresarial catastrófico: • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental (misión crítica) sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención inmediata | <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 | <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹ • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios |
| <p>Gravedad A</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada | <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de los recursos adecuados para mantener un |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Envío en línea a la cola exclusiva de Rapid Response</p> <ul style="list-style-type: none"> • En un entorno de producción • Impacto de negocio crítico: • Pérdida o degradación significativa de servicios • Necesita atención en 1 hora | <p>en 15 minutos o menos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso y respuesta rápidos de la autoridad de control de cambios |
|---|--|--|

¹ Puede que Microsoft tenga que rebajar el grado de severidad si el Cliente no puede proporcionar los recursos o respuestas adecuadas que permitan a Microsoft cumplir los tiempos de respuesta establecidos más arriba.

² Los servicios de soporte de resolución de problemas de respuesta rápida solo están disponibles en inglés. 2 Los servicios de soporte de resolución de problemas de respuesta rápida solo están disponibles en inglés.

4.6 Soluciones de soporte para socios

Soluciones de soporte Premier para socios: El Soporte Premier para socios presta servicios de soporte a socios para su uso interno o a través del socio a sus clientes finales. Prestar servicios a los clientes finales del socio a petición suya solo está disponible para socios de Microsoft que hayan ejecutado un *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de socio* y requiere la implicación del socio a lo largo de toda la colaboración.

Podemos permitir a su personal o, en el caso de los socios que hayan suscrito un *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de colaboradores*, sus clientes de las ubicaciones de soporte no designadas, que participen en entregas remotas de soporte de resolución de problemas y proactivas que se han iniciado y designado en su orden de trabajo para una ubicación de soporte específica. Este tipo de participación se permitirá en función de la disponibilidad.

Además de los Servicios Premier mencionados anteriormente, los siguientes servicios de Soporte Premier para socios están disponibles y personalizados en función de las necesidades del socio:

Administración de prestación de servicios:

- **Informe de optimización de la nube:** A solicitud y con su número de identificación de Microsoft Partner Network (MPN) proporcionado, se pueden proporcionar informes periódicos sobre su uso de servicios online. El informe está diseñado para ayudarle a utilizar las prácticas recomendadas para acelerar la adopción de la nube e identificar oportunidades de crecimiento dentro de su base de clientes finales.

Servicios de Asesoramiento:

- **Consultas en la nube:** Este compromiso individual con un recurso técnico de Microsoft le proporcionará prácticas recomendadas y orientación arquitectónica para su despliegue, migración e implementación.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- Los servicios Premier se entregan directamente al socio para uso interno a menos que el socio cuente con un *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de socios* en vigor.
- Los socios con un *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de socios* en vigor pueden solicitar que Microsoft proporcione servicios Premier, en nombre del socio, a sus clientes finales que hayan contratado servicios con el socio.
- A fin de enviar incidentes de Soporte para la solución de problemas (PRS) para los entornos del cliente final del socio para los que el socio tenga privilegios administrativos, los socios deben contar con un *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de socios* en vigor.

4.7 Soluciones de soporte global

Soluciones de soporte global: Con Premier Global, puede recibir soporte Premier en una o más ubicaciones de soporte. Premier Global está disponible como parte de un paquete configurable, tal y como se describe a continuación.

- **Host:** Esta es la ubicación de soporte en la que ha contratado los servicios Premier Global de Microsoft. Salvo que se indique otra cosa, esta será la ubicación de soporte de su administrador de prestación de servicios Designado o Específico.
- **Downstream:** Esta es una ubicación de soporte designada en su Solicitud de servicio de Servicios de Empresa para recibir servicios distintos a los de la ubicación de soporte del Host.

Se prestan servicios proactivos, servicios reactivos, administración de prestación de servicios y servicios mejorados, tal y como se describe en esta descripción de servicios, con las siguientes modificaciones.

- **Servicios proactivos:** Puede transferir servicios proactivos de una ubicación de soporte designada a otra ubicación de soporte designada enumerada en su Solicitud de servicio.
- **Servicios reactivos:** Puede comprar todas las horas de Soporte para la solución de problemas (PRS) en su ubicación de soporte del Host. A esto se le llama Horas agrupadas para la solución de problemas. Puede transferir horas de PRS de una ubicación de soporte designada a otra que esté enumerada en su Solicitud de servicio.

Podemos permitir que personal de sus ubicaciones de soporte no designadas participen de forma remota en servicios de Soporte para la solución de problemas y proactivos designados para una ubicación de soporte concreta. Este tipo de participación se permitirá en función de la disponibilidad.

Administrador de prestación de servicios: Su administrador de prestación de servicios global es un recurso Designado o Específico y le proporcionará un nivel ampliado de servicio tal y como se define en la Sección 4.3.2. Además, este recurso proporcionará una coordinación entre servicios de distintos países y administrará los informes.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio:

- **Diferencia de precios:** Los precios de los servicios de Soporte para la solución de problemas y proactivos pueden variar de un país a otro. Microsoft se reserva el derecho a facturarle

- cualquier diferencia de precio o, en caso de servicios por horas, ajustar las horas para resolver cualquier diferencia de precios entre países.
- El PRS en función de las necesidades prestado por las suscripciones a Office 365 y Microsoft Azure están disponibles para todas las ubicaciones de soporte designadas.
 - **Consolidación de facturación:** A menos que se indique lo contrario, se emitirá una única factura por el importe adeudado, que incluirá todos los Servicios para todas las Ubicaciones de soporte indicadas en su Orden de trabajo. Los impuestos se basarán en una evaluación del Firmante de Microsoft y su Ubicación Host. El Cliente será el único responsable de los impuestos adicionales debidos.
 - Es posible que haya restricciones o modificaciones en los servicios por la ubicación de soporte.
 - **Excepciones a la consolidación de facturación:** Los servicios adquiridos para su prestación en la República de India, la República Popular China, la República de China (Taiwán), la República de China (Hong Kong), la República de Corea, Japón, Nueva Zelanda, Macao y Australia (todos Países de excepción) deben tener una Orden de trabajo independiente en la que consten los Servicios que deban ser prestados en esa Ubicación de soporte. Los servicios se facturarán a la Ubicación de soporte respectiva e incluirán cualquier impuesto local aplicable.

4.8 Términos y condiciones adicionales

Los servicios de Soporte Premier se prestan en función de los siguientes requisitos previos y premisas:

- Microsoft ha anunciado que a partir del 1 de julio de 2022, Microsoft dejará de ofrecer renovaciones para los contratos de Soporte Premier. Para obtener más información y cualquier actualización, consulte <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Los planes de Microsoft relativos al cese de venta de Premier Support están sujetos a cambios, a la entera discreción de Microsoft.
- Todos los servicios se prestan de forma remota a sus ubicaciones en el país enumerado en su Solicitud de servicio, salvo que se especifique lo contrario por escrito. Si se identifican ubicaciones en más de un país, recibirá los servicios de un administrador de prestación de servicios global asignado y puede incluir un recurso de servicios en cada ubicación de servicio global. La Solicitud de servicio describe los servicios que se prestarán en cada una de las ubicaciones de soporte global designadas.
 - Los servicios reactivos a distancia 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, normalmente disponibles y están identificadas en los Términos del Producto, publicados por Microsoft de vez en cuando 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, o estén excluidas expresamente en el sitio web de Microsoft Premier Online <http://premier.microsoft.com>. El soporte de revisiones no relacionadas con la seguridad no

- estará disponible para los productos Microsoft que hayan entrado en la Fase de Soporte Ampliada, tal como se define en <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- 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 añadir servicios adicionales a su paquete de soporte mediante adquisición (conversión de incidencias de Beneficio de Software Assurance) se posible que necesitemos la inclusión de un nivel de administración de prestación de servicios correspondiente para facilitar la prestación.
 - Si solicitó un tipo de servicio y desea cambiarlo por otro, puede solicitar el valor equivalente en un servicio alternativo, cuando esté disponible y de acuerdo con su gerente de entrega de servicios.
 - Las incidencias de Soporte de resolución de problemas 24x7 del Beneficio de Software Assurance (Incidencias SRP SA) solo se pueden convertir en horas de Soporte para la solución de problemas o de Soporte de tercer nivel. Puede haber servicios adicionales en su geografía; póngase en contacto con su gerente de entrega de servicios para obtener más información. Después de 30 días de la Fecha de inicio de soporte, y/o cualquier fecha anual de aniversario del Soporte de múltiples años, podemos facturarle el valor equivalente a cualquier déficit de incidencias del Beneficio de Software Assurance que comprometa para la conversión a servicios de soporte Premier elegibles, 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 las horas de Soporte de resolución de

- problemas 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 gerente de entrega de servicios para obtener información.
 - Acepta que el único código que no es de Microsoft al que nos facilita el acceso es un código de su propiedad.
 - Los servicios pueden incluir Entregables de Servicios, asesoramiento y orientación relacionados con código propiedad suya o de Microsoft, o la prestación directa de otros servicios de soporte.
 - Al proporcionar servicios Reactivos, Microsoft no proporciona ningún tipo de código que no sea un código de muestra.
 - El Cliente asumirá toda la responsabilidad y los riesgos asociados con la implementación y el mantenimiento de cualquier código proporcionado en la prestación de servicios de soporte.
 - Es posible que haya requisitos mínimos de la plataforma para los servicios adquiridos.
 - Los servicios no se pueden prestar a sus clientes salvo que haya adquirido el Soporte Premier para socios y formalizado un *Anexo de soporte Premier de Microsoft - Subcontratación de socio*.
 - Cuando las visitas presenciales sean de mutuo acuerdo y sin pago previo, se le facturará adecuadamente por los gastos de viaje y manutención o, si lo solicita, deduciremos una cantidad equivalente de horas de Soporte para la solución de problemas para cubrir los gastos.
 - 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.

4.9 Sus responsabilidades

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

- Puede designar contactos concretos en su Solicitud de servicio, uno de los cuales será conocido como su Administrador de soporte al cliente (CSM). El CSM es responsable de liderar al equipo y de administrar todas las actividades de soporte y los procesos internos para enviarnos solicitudes de servicios de soporte. A cada contacto se le da un número de cuenta individual para acceder al sitio web de Microsoft Premier Online, enviar cuestiones de soporte y acceder al equipo de prestación de servicios de Microsoft. Los administradores de los servicios online pueden tener la capacidad de enviar solicitudes de soporte de servicios online a través de los portales de soporte de servicios online correspondientes. Además de los contactos concretos, también puede identificar dos grupo de contactos de la siguiente forma:

- Un tipo de contacto recibe una ID de cuenta compartida que da acceso al sitio web de Premier Online de Microsoft para obtener información y para poder enviar solicitudes de soporte.
- Un tipo de contacto recibe una ID de cuenta compartida que da acceso al sitio web de Premier Online de Microsoft solo para obtener información.
- 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 resolución de las solicitudes de servicio.
- Acepta trabajar con nosotros para planificar el uso de los servicios según el nivel de servicio adquirido.
- Acepta notificarnos sobre cualquier cambio realizado en los contactos designados de su Solicitud de servicio.
- Quizá tenga que realizar actividades para la determinación y solución de problemas, a petición nuestra. 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.
- 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 mantenimiento generado por empleados o contratistas.
- Su administrador de prestación de servicios le puede pedir que cumpla con otras responsabilidades específicas del servicio que ha adquirido.
- Enviará las solicitudes de servicios proactivos, junto con cualquier información necesaria/correspondiente, en un plazo máximo de 60 días antes de la fecha de vencimiento de la Solicitud de servicio correspondiente.
- Acepta proporcionar a nuestro equipo de prestación de servicios (obligados a estar presencialmente) un acceso adecuado al teléfono y a Internet de alta velocidad, además de a sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico.

© 2021 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.