

# Serviços Corporativos da Microsoft

Descrição dos Serviços de  
Suporte e Consultoria

Setembro de  
2022

# Sumário

1	Sobre este documento .....	2
2	Serviços de suporte .....	3
	<b>2.1 Como comprar</b> .....	3
	<b>2.2 Descrição dos serviços</b> .....	4
	Serviços proativos .....	4
	Serviços reativos .....	9
	Gerenciamento de prestação de serviços .....	12
	<b>2.3 Serviços e soluções aprimorados</b> .....	14
	Engenharia Designada Avançada .....	14
	Azure Rapid Response .....	15
	Gerenciamento de Eventos do Azure .....	16
	Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Office 365 .....	22
	Suporte Developer .....	22
	Suporte Crítico .....	22
	<b>2.4 Suporte em vários países</b> .....	23
	Visão geral dos Serviços de Suporte em vários países .....	23
	Como comprar .....	23
	Termos e condições adicionais do Suporte para vários países .....	24
	<b>2.5 Termos e condições adicionais</b> .....	25
	<b>2.6 Suas responsabilidades</b> .....	27

# 1 Sobre este documento

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

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

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

## 2 Serviços de suporte

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

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

### 2.1 Como comprar

Os serviços de suporte estão disponíveis como Pacote Básico, designados como Suporte Avançado e Suporte de Desempenho, ou como serviços e soluções adicionais ou aprimorados disponibilizados para compra nos termos de um contrato de Pacote Básico existente, discriminado na Ordem de Serviço para Serviços Corporativos, conforme a descrição a seguir.

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

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

Suporte em vários países

O Suporte em vários países oferece assistência em diversos Locais de Suporte, conforme descreve a sua Ordem de Serviço (ou Ordens de Serviço).

## 2.2 Descrição dos serviços

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

### Serviços proativos

Os serviços proativos ajudam a prevenir problemas no seu ambiente Microsoft e serão agendados para ajudar a garantir a disponibilidade e a entrega de recursos durante o prazo da Ordem de Serviço aplicável. Os serviços proativos a seguir estão disponíveis conforme abaixo identificado ou detalhados em sua Ordem de Serviço. A entrega no local pode não estar disponível para todos os serviços e regiões geográficas. A menos que expressamente vendido como serviço no local, a entrega será remota, salvo acordo em contrário por escrito e pagamento de uma taxa adicional.

### Serviços de planejamento

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

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

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

### Serviços de implementação

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

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

**Serviços de integração:** Engajamento direto com um recurso da Microsoft para fornecer assistência quanto à implantação, migração, atualização ou desenvolvimento de recursos. Essa

assistência pode incluir assistência no planejamento e na validação de um conceito de prova ou carga de trabalho de produção usando produtos da Microsoft.

### Serviços de manutenção

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

✓ - Incluído como parte do seu Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

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

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

**Avaliação 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 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 descoberta contendo recomendações de correções. Este serviço está disponível para entrega no local ou remotamente.

### Serviços de Otimização

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

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

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

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

**Percepções de Serviços para Desenvolvedores:** Uma avaliação anual de suas práticas de desenvolvimento de aplicativos para ajudar os clientes com as orientações de práticas recomendadas para desenvolver aplicativos e soluções nas plataformas da Microsoft.

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

**Gerenciamento de Serviços de TI:** Um conjunto de serviços projetado para ajudá-lo a evoluir seu ambiente de TI herdado usando abordagens modernas de gerenciamento de serviços que permitem inovação, flexibilidade, qualidade e melhorias nos custos operacionais. Os serviços modernos de gerenciamento de serviços de TI podem ser prestados em sessões ou workshops de consultoria remotos ou presenciais para ajudar a garantir que seus processos de monitoramento,

gestão de incidentes ou suporte técnico sejam otimizados para gerenciar a dinâmica dos serviços baseados em nuvem ao transferir um aplicativo ou serviço para a nuvem. Os serviços de gerenciamento de serviços de TI podem ser um elemento de um programa personalizado de serviços de suporte, disponível por um valor adicional, e podem ser definidos em um anexo e referenciados em sua Ordem de Serviço.

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

### Serviços educacionais

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

✓ - Incluído como parte do seu Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

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

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

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

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



**Serviços Proativos adicionais**

Tipos de serviços proativos adicionais	Pacote	
	A	P
<b>Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Educação)</b>	+	+
<b>Assistente de Tecnologia de Suporte</b>		✓
<b>Acelerador Proativo</b>	+	+
<b>Engenharia Designada</b>	+	+

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

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

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

**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.

**Engenharia Designada (Designated Engineering, DE):** Soluções orientadas por resultado e selecionadas com base nas práticas e princípios recomendados pela Microsoft, que ajudam a acelerar seu tempo de retorno do investimento. Um especialista líder trabalhará com sua equipe para fornecer orientação técnica profunda e aproveitar outros especialistas da Microsoft, quando necessário, para ajudar na implantação e/ou otimização de suas soluções da Microsoft. Incluem-se serviços que abrangem desde avaliação e planejamento à qualificação e projeto, configuração e implementação.

Outros Proativos	Pacote	
	A	P
<b>Créditos Proativos</b>	+	+

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

## Serviços reativos

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

Tipos de serviço reativo	Pacote	
	A	P
<b>Suporte para o Aconselhamento</b>	✓	✓
<b>Suporte para Resolução de Problemas</b>	✓	✓
<b>Gerenciamento de Suporte Reativo</b>	✓	✓
<b>Análise da Causa Raiz</b>	+	+
<b>Complemento ao Gerenciamento de Suporte Reativo</b>	+	+
<b>Suporte Estendido a Hotfix</b>	✓	✓

✓ - Incluído como parte do Pacote Básico.

+ - Serviços adicionais que podem ser comprados.

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

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

As definições de gravidade e os tempos de resposta inicial estimados da Microsoft são detalhados nas tabelas de resposta ao incidente abaixo. O termo “Resposta à primeira chamada” é definido como contato inicial não automatizado por telefone ou e-mail

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

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

### Resposta a Incidentes do Suporte Avançado

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

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

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

### Resposta a Incidentes do Suporte de Desempenho

Suporte de Desempenho	Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<b>Impacto padrão nos negócios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada</li> <li>Necessita de atenção dentro de quatro horas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta de primeira chamada em quatro horas ou menos durante o horário comercial<sup>1</sup></li> <li>Esforço apenas durante o horário comercial<sup>1</sup></li> <li>A pedido, esforço de 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se o esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana for solicitado, você alocará os recursos apropriados para sustentar o esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Impacto crítico nos negócios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perda de um processo empresarial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</li> <li>Necessita de atenção em 30 minutos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta à 1ª chamada em 30 minutos ou menos</li> <li>Recurso designado para situações críticas em 30 minutos ou menos</li> <li>Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalonamento rápido na Microsoft para equipes de produtos<sup>3</sup></li> <li>Notificação de nossos executivos de nível sênior, conforme solicitada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificação de nossos executivos de nível sênior, conforme solicitada por nós</li> <li>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos em uma base 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></li> <li>Acesso e resposta rápidos</li> </ul>

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

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

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

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

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

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

**Análise da Causa Raiz:** Quando solicitado explicitamente antes de encerrar o incidente, realizaremos uma análise estruturada das causas potenciais de um único incidente ou de uma série de problemas relacionados. Você será responsável por trabalhar com a equipe da Microsoft para fornecer materiais como arquivos de registro, rastreamentos de rede ou outra saída de diagnóstico. A Análise da Causa Raiz está disponível somente para algumas tecnologias da Microsoft e pode incorrer em um custo adicional.

**Complemento ao Gerenciamento de Suporte Reativo:** Você pode optar por comprar horas adicionais para o fornecimento do Gerenciamento de Suporte Reativo. Esses recursos operarão remotamente e fornecerão o serviço em horário comercial, no fuso horário acordado por escrito. Este serviço é prestado em inglês e, quando disponível, pode ser prestado em seu idioma. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

## Gerenciamento de prestação de serviços

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

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

## Detalhes do escopo do gerenciamento de prestação de serviços

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

Tipos de serviços de Gerenciamento de Execução de Serviços	Pacote	
	A	P
<b>Habilitação da Organização do Cliente</b>	✓	✓
<b>Orientação sobre Produtos, Serviços e Atualizações de Segurança da Microsoft</b>	✓	✓
<b>Gerenciamento e Desenvolvimento do Programa</b>	✓	✓
<b>Integração de Suporte Unificado</b>	✓	✓
<b>Programa de Sucesso da Nuvem</b>	✓	✓
<b>Gerenciamento de Relacionamento Executivo</b>	✓	✓
<b>Complemento de Gerenciamento de Prestação de Serviços</b>	+	+
<b>Gerenciamento de Prestação de Serviços no Local</b>	+	+

✓ - Incluído como parte do Pacote Básico.

+ - Serviços adicionais que podem ser comprados.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Gerenciamento de Prestação de Serviços no Local:** você pode solicitar visitas no local a seu gerente de conta de êxito do cliente que podem exigir um custo adicional por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft. Se entregue no local, as restrições abaixo se aplicam.

## 2.3 Serviços e soluções aprimorados

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

Serviço	Pacote	
	A	P
<b>Engenharia Designada Avançada</b>	+	+
<b>Resposta Rápida</b>	+	+
<b>Gerenciamento de Eventos do Azure</b>	+	+
<b>Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Office 365</b>	+	+
<b>Suporte Developer</b>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>Suporte Crítico</b>	+	+
<b>Serviços de Suporte de Segurança Cibernética</b>	+	+

+ - Serviços adicionais que podem ser comprados.

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

### Engenharia Designada Avançada

**Engenharia Designada Avançada (Enhanced Designated Engineering, EDE):** Um serviço de atendimento ao cliente que fornece compromisso técnico profundo e contínuo para clientes cujos cenários são complexos. O escopo desta oferta visa atender às necessidades e resultados do cliente, fornecendo um engenheiro designado capaz de construir um conhecimento profundo sobre o ambiente ou a solução do cliente e apoiar suas metas comerciais, inclusive, entre outras, otimização, adoção ou capacidade de suporte da carga de trabalho.

Os serviços de EDE podem ser adquiridos como ofertas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser usado para oferecer serviços proativos do escopo.

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

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

As áreas de foco para os serviços EDE são:

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

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

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

- Você deve ter um contrato vigente de serviços de Suporte Unificado da Microsoft para ter suporte para os seus serviços EDE. Se o seu contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou for rescindido, o seu serviço EDE será rescindido na mesma data.
- Os serviços de EDE estão disponíveis durante o horário comercial (09h00 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana).
- Os serviços de EDE oferecem suporte a produtos e tecnologias específicos da Microsoft selecionados por você e listados em sua Ordem de Serviço.
- Os serviços de EDE são prestados para um único local de suporte no local de suporte designado identificado em sua Ordem de Serviço.

### **Azure Rapid Response**

**Azure Rapid Response:** O Azure Rapid Response 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 os serviços Azure Rapid Response para os 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 do Azure Rapid Response, composta por uma equipe de engenheiros designada com experiência em serviços de nuvem. Para que esta equipe tenha um conhecimento básico da sua implantação, você deve fornecer a documentação sobre a implantação básica do Azure e a topologia do banco de dados, bem como os



planos de escala e de balanceamento de carga, quando disponíveis. Embora incidentes possam requerer os recursos de analistas de suporte de produto padrão para a resolução, a equipe do Azure Rapid Response 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. O Azure Rapid Response não cobre Serviços de Mídia do Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, criptografia AE da GitHub, Serviço de Comunicações do Azure, Impressão Universal, base de teste para M365 ou Microsoft Mesh.

A compra do Azure Rapid Response está sujeita à disponibilidade de recurso. Consulte seu gerente de conta de sucesso do cliente para obter mais detalhes sobre a disponibilidade.

Azure Rapid Response frente a problemas e situações de gravidade	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema de negócios crítico inoperante:</p> <p>Negócios em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica</p> <p>Perda de um processo empresarial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</p> <p>Necessita de atenção em 15 minutos</p>	<p>Resposta à 1ª chamada em 15 minutos ou menos</p> <p>Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></p> <p>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem</p>	<p>Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos</p> <p>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Sistema de negócios crítico em degradação:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>	<p>Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado</p>	

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

<sup>2</sup> Os serviços de Suporte à Resolução de Problemas do Azure Rapid Response só estão disponíveis em inglês e japonês.

## Gerenciamento de Eventos do Azure

**Gerenciamento de Eventos do Microsoft Azure (“Azure Event Management, AEM”):** O AEM fornece suporte proativo e reativo avançado durante eventos críticos nos negócios dos clientes.

Um evento crítico nos negócios cujo suporte esta oferta contempla é definido como um breve período de alto impacto nos negócios previsto pelo cliente e/ou demanda de pico para o cliente, exigindo níveis mais altos de disponibilidade e desempenho do serviço. Eventos críticos nos negócios podem receber até 5 dias corridos de cobertura reativa consecutiva. Os clientes podem optar por comprar quantos eventos críticos nos negócios forem necessários para serem executados consecutivamente e abarcar toda a duração da demanda prevista, se maior que 5 dias consecutivos.

O Gerenciamento de Evento do Azure está sujeito à disponibilidade de recursos. Consulte o gerente de conta de sucesso do seu cliente para obter informações sobre a disponibilidade. O suporte não será fornecido, exceto para eventos críticos nos negócios que tenham sido programados com antecedência e confirmados por escrito pelo menos 8 semanas antes do início do evento, a menos que a Microsoft concorde. A Microsoft poderá, a seu critério, reduzir o escopo da avaliação pré-evento, se optar por aceitar um evento cuja notificação seja recebida em prazo inferior ao estipulado.

O AEM oferece suporte a eventos críticos nos negócios que utilizam os principais serviços do Microsoft Azure. Cada evento abrange uma única solução Azure. Se várias soluções Azure exigirem suporte, o cliente deverá comprar eventos adicionais. A solução Azure é definida como um conjunto de assinaturas e recursos do Azure que se conectam a um resultado comercial comum para fornecer aos clientes produtos ou serviços. A Microsoft avaliará a solução do cliente durante o período de avaliação pré-evento e comunicará os riscos ao cliente, identificando-os por escrito.

Como parte das atividades antes do evento, a Microsoft irá:

- Avaliar e familiarizar-se com sua solução
- Identificar os possíveis problemas e riscos que afetam o tempo de atividade e a estabilidade
- Realizar análises de capacidade e resiliência na plataforma do Azure

A Microsoft fornecerá documentação por escrito dos resultados de sua avaliação, inclusive ações para mitigar possíveis riscos que possam afetar o tempo de atividade e a estabilidade.

Para soluções em nuvem do Azure, durante o evento, as solicitações de serviço de incidente relacionadas ao evento devem ser apresentadas por meio do portal do Microsoft Azure, incluindo o AEM na descrição do caso.

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema de negócios crítico inoperante:</p> <p>Negócios em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica</p> <p>Perda de um processo empresarial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</p>	<p>Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos e escalonamento rápido na Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Recurso designado para situações críticas em 30 minutos ou menos.</p> <p>Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></p>	<p>Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos</p> <p>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></p>

<p>Necessita de atenção em 15 minutos</p>	<p>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalonamento rápido na Microsoft para equipes de produtos</p> <p>Participação de engenheiros de suporte com conhecimento sobre a configuração da sua solução. Quando aplicável, esses engenheiros podem auxiliar e simplificar o processo de gerenciamento de incidentes</p> <p>Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado</p>	<p>Acesso e resposta rápidos</p>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Sistema de negócios crítico em degradação:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>		

<sup>1</sup> A Microsoft pode precisar reduzir o nível de severidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, se você não puder fornecer recursos adequados ou respostas para nos ajudar a prosseguir com os esforços visando a solução do problema.

<sup>2</sup> Os serviços de Suporte à Resolução de Problemas UEM são disponibilizados somente em inglês

A Microsoft fornecerá um resumo pós-evento de todos os casos abertos durante a janela de suporte reativo e garantirá que esses casos sejam resolvidos.

Para clientes do Microsoft Cloud para Varejo:

O Gerenciamento de Eventos para clientes do Microsoft Cloud para Varejo fornece suporte proativo e reativo aprimorado durante eventos críticos nos negócios dos clientes do Microsoft Cloud para Varejo.

Esta oferta oferece suporte a eventos de clientes apenas para clientes que compraram uma licença do Microsoft Cloud para Varejo. Esta oferta será compatível apenas com as seguintes soluções do Microsoft Cloud para Varejo: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (na visualização – o nome pode estar sujeito a alterações), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, análise do Azure Synapse. Os termos dos produtos referidos nas soluções listadas são publicados pela Microsoft periodicamente, em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou em um site sucessor identificado pela Microsoft).

Um evento crítico nos negócios cujo suporte esta oferta contempla é definido como um breve período de alto impacto nos negócios previsto pelo cliente e/ou demanda de pico para o cliente, exigindo níveis mais altos de disponibilidade e desempenho do serviço. Eventos críticos nos negócios podem receber até 5 dias corridos de cobertura reativa consecutiva. Os clientes podem optar por comprar quantos eventos críticos nos negócios forem necessários para serem executados consecutivamente e abarcar toda a duração da demanda prevista, se maior que 5 dias consecutivos.

Esta oferta está sujeita à disponibilidade de recursos. Consulte o gerente de conta de sucesso do seu cliente para obter informações sobre a disponibilidade. O suporte não será fornecido, exceto para eventos críticos nos negócios que tenham sido programados com antecedência e confirmados por escrito pelo menos 8 semanas antes do início do evento.

A Microsoft avaliará a solução do cliente durante o período de avaliação pré-evento e comunicará os riscos ao cliente, identificando-os por escrito.

Como parte das atividades antes do evento, a Microsoft irá:

- Avaliar e familiarizar-se com sua solução, conforme discutido acima
- Identificar os possíveis problemas e riscos que afetam o tempo de atividade e a estabilidade
- Realizar análise de capacidade e resiliência na plataforma do Azure
- Fornecer orientação sobre as melhores práticas do setor a partir de recursos técnicos e da entrega de operações designados

A Microsoft fornecerá documentação por escrito dos resultados de sua avaliação, inclusive ações recomendadas e práticas recomendadas do setor para mitigar possíveis riscos e problemas que possam afetar o tempo de atividade e a estabilidade.

Se o evento incluir uma solução em nuvem do Azure, durante o evento, as solicitações de serviço de incidente relacionadas ao evento para soluções do Azure devem ser apresentadas por meio do portal do Microsoft Azure, incluindo o AEM na descrição do caso.

Se o evento incluir uma solução em nuvem D365 ou M365, durante o evento, as solicitações de serviço de incidente relacionadas ao evento para essas soluções devem ser feitas através do Centro de Soluções, incluindo a seleção do produto onde o problema ocorreu e sob o plano de suporte "Evento D365" no caso de solicitações relacionadas ao D365.

Para produtos Azure:

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
----------------------	-------------------------	-----------------------

<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema de negócios crítico inoperante:</p> <p>Negócios em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica</p> <p>Perda de um processo empresarial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</p> <p>Necessita de atenção em 15 minutos</p>	<p>Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos e escalonamento rápido na Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Recurso designado para situações críticas em 30 minutos ou menos.</p> <p>Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></p> <p>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalonamento rápido na Microsoft para equipes de produtos</p> <p>Participação de engenheiros de suporte com conhecimento sobre a configuração da sua solução. Quando aplicável, esses engenheiros podem auxiliar e simplificar o processo de gerenciamento de incidentes</p> <p>Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado</p>	<p>Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos</p> <p>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Sistema de negócios crítico em degradação:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>		

<sup>1</sup> A Microsoft pode precisar reduzir o nível de severidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, se você não puder fornecer recursos adequados ou respostas para nos ajudar a prosseguir com os esforços visando a solução do problema.

<sup>2</sup> Os serviços de Suporte à Resolução de Problemas de AEM são disponibilizados somente em inglês

Para os demais produtos, as respostas a incidentes corresponderão ao seguinte:

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema de negócios crítico inoperante:</p> <p>Negócios em risco. Perda total de uma aplicação ou solução crítica.</p> <p>Necessita de atenção imediata</p>	<p>Componentes do Azure<sup>1</sup> - Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos</p> <p>Demais produtos e serviços - Resposta à primeira chamada em uma hora ou menos</p> <p>Recurso designado para situações críticas<sup>2</sup></p> <p>Recursos em seu local, após 24 horas, com contrato de cliente Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>3</sup></p> <p>Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de produtos</p> <p>Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado</p>	<p>Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos</p> <p>Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>3</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Solicitação por telefone ou site</p>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Sistema de negócios crítico em degradação:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p> <p>Necessita de atenção dentro de uma hora</p>	<p>Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos</p> <p>Recurso designado para situações críticas<sup>2</sup></p> <p>Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>2</sup></p>	<p>Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>3</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Solicitação por telefone ou site</p>
<p><b>Gravidade B</b></p> <p>Impacto moderado nos negócios:</p> <p>Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada</p> <p>Necessita de atenção dentro de duas horas comerciais<sup>6</sup></p>	<p>Resposta à 1ª chamada em duas horas ou menos</p> <p>Esforço somente durante o horário comercial<sup>4</sup></p>	<p>Alocação de recursos adequados para que haja alinhamento com os esforços da Microsoft</p> <p>Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais</p> <p>Solicitação por telefone ou site</p>
<p><b>Gravidade C</b></p> <p>Menor impacto nos negócios:</p>	<p>Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos</p> <p>Esforço somente durante o horário comercial<sup>4</sup></p>	<p>Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso</p> <p>Resposta em até 24 horas</p> <p>Solicitação por telefone ou site</p>

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços	Necessita atendimento em até quatro horas comerciais <sup>6</sup>	

<sup>1</sup> O tempo de resposta listado para os seus componentes do Azure não cobre Azure China Cloud, Azure StorSimple, AE da GitHub, Serviços de Comunicação do Azure ou Gerenciamento de Cobranças e Assinaturas.

<sup>2</sup> Os recursos em situações críticas ajudam a direcionar para a solução imediata dos problemas por meio de envolvimento, escalonamento, atribuição de profissionais e coordenação para o caso.

<sup>3</sup> Poderá ser necessário fazer downgrade do nível de gravidade se você não puder fornecer os profissionais ou respostas adequadas para permitir que a Microsoft continue com os esforços de solução do problema.

<sup>4</sup> Horário comercial geralmente é definido como o período das 9 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial poderá ser um pouco diferente em seu país.

## Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Office 365

**Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Office 365:** Oferece suporte avançado para as cargas de trabalho principais do seu locatário ou locatários de produção do Microsoft Office 365, que inclui acesso prioritizado à equipe de engenharia do Office 365. Este serviço estará disponível para o locatário ou locatários listados, está disponível por uma taxa adicional e é definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

## Suporte Developer

**Suporte Developer:** Fornece suporte proativo mais aprofundado, com base em nuvem e em conhecimento do produto durante todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicativos para desenvolvedores do Cliente que estão criando, implantando e oferecendo suporte a aplicativos na plataforma da Microsoft.

O Suporte Developer oferece suporte abrangente, fornecendo aos clientes arquitetura em nuvem, avaliações de vulnerabilidades, soluções de ALM/DevOps, ciclo de vida de desenvolvimento de segurança, revisões de código, desempenho e monitoramento, modernização de aplicativos, gerenciamento e implementação de Internet das Coisas (IoT), treinamento e teste. O Suporte Developer está disponível por uma taxa adicional.

## Suporte Crítico

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

**Serviços de Suporte em Segurança Cibernética:** fornece assistência especializada relacionada à segurança cibernética em cenários reativos e proativos (“Serviços de Segurança Cibernética”). Esses serviços ajudam a reduzir o risco de ataques cibernéticos direcionados, preparar-se melhor para situações que implicam crise de segurança ou investigar e conter um comprometimento ativo de segurança. Os Serviços de Segurança Cibernética fornecem um programa personalizado de serviços de suporte, o qual pode ser disponibilizado por um valor adicional definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.

## 2.4 Suporte em vários países

### Visão geral dos Serviços de Suporte em vários países

Juntamente com os serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft, o Suporte em vários países oferece assistência em diversos Locais de Suporte, conforme descreve a sua Ordem de Serviço (ou Ordens de Serviço). Segue a descrição da estrutura de Suporte em vários países:

- **Host:** este é o Local de Suporte para o qual você contratou o Suporte Unificado da Microsoft, conforme descreve a sua Ordem de Serviço. Salvo observação em contrário, este será o Local de Suporte principal do seu gerente de conta de sucesso do cliente designado.
- **Downstream:** este é um Local de Suporte designado em sua Ordem de Serviço para receber os serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft que não sejam no Local do Host, com direito aos serviços que você comprou para este local.

### Como comprar

Esta SCSD descreve a disponibilidade dos serviços de Suporte em vários países. Os serviços específicos e a quantidade relacionada, se aplicável, serão indicados na Ordem de Serviço associada por Local de Suporte.

Os Serviços descritos no presente podem ser entregues ao(s) Local(is) de Suporte designado(s) na Ordem de Serviço do Host e, conforme possam ser, alocados pelo Host como parte do seu contrato de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft, com as seguintes modificações:

- **Serviços do Pacote Básico:** salvo indicação em contrário, os Serviços do Pacote Básico (aqueles denotados com “✓”) estarão disponíveis para os Locais de Suporte designados ou conforme alocados ao(s) Local(is) de Suporte pelo Host na Ordem de Serviço do Host.
- **Serviços Reativos:** Serviços Reativos podem ser fornecidos remotamente para outros locais, além e incluindo o Host.
- **Gerenciamento de Prestação de Serviços (Service Delivery Management, SDM):** conforme designado em sua Ordem de Serviço, o SDM pode ser entregue ao Host designado e ao(s) Local(is) de Suporte Downstream. A disponibilidade dos serviços de SDM incluídos no seu Pacote Básico será alocada pelo Host e gerenciada pelo gerente de contas de sucesso do cliente hospedado. A entrega de SDM se limitará ao horário comercial do local do Host. Serviços de SDM adicionais podem ser requeridos na ocasião da compra de serviços adicionais ou de serviços e soluções aprimorados.
  - **SDM adicional:** recursos adicionais de SDM podem ser adquiridos para o Host ou o(s) Local(is) de Suporte Downstream, conforme indicado na Ordem de Serviço, e serão entregues ao Local de Suporte designado. Sujeito à disponibilidade de recursos e às disposições acima.

A disponibilidade de serviços opcionais (aqueles denotados com um “+” nas tabelas de Suporte acima) ocorre conforme segue:



- **Serviços Proativos**
  - Você pode se qualificar para Serviços Proativos, cuja quantidade estará discriminada na sua Ordem de Serviço e disponível no(s) Local(is) de Suporte designado(s) em sua Ordem de Serviço, em outros locais que não nos Países de Exceção.
- **Serviços de Manutenção – Análise de Causa Raiz:** os serviços adquiridos estarão disponíveis aos funcionários no(s) Local(is) de Suporte designado(s).
- **Assistente de Tecnologia de Suporte (Support Technology Advisor, STA):** os serviços de STA estarão disponíveis no(s) Local(is) de Suporte designado(s) na sua Ordem de Serviço, a menos que se tratem de Países de Exceção, e estarão sujeitos à disponibilidade de recursos.
- **Serviços e soluções aprimorados:** todos os serviços e soluções aprimorados podem ser adquiridos para uso nos Locais de Suporte do Host ou Downstream. Sujeito à disponibilidade. Outras restrições podem ser aplicadas.
- Outros serviços de suporte adquiridos estarão disponíveis no(s) Local(is) de Suporte designado(s) na sua Ordem de Serviço.

### **Termos e condições adicionais do Suporte para vários países**

Além dos termos e condições descritos no presente e na sua Ordem de Serviço, nossa entrega dos serviços, conforme definida no presente, baseia-se nos seguintes pré-requisitos e pressuposições:

- Poderemos permitir que a equipe no(s) local(is) de suporte não designado(s) participe de Serviços Proativos remotos que foram comprados para o Local de Suporte do Host ou Downstream e designados na Ordem de Serviço. Tal participação será permitida a critério da Microsoft.
- Créditos Proativos somente poderão ser trocados entre os Locais de Suporte do Host e Downstream indicados na sua Ordem de Serviço, exceto conforme observado. Todas as conversões cambiais serão realizadas com base nas moedas e tarifas atualmente praticadas para Créditos Proativos, nos respectivos Locais de Suporte. As taxas vigentes podem ser fornecidas por seu representante de Serviços Microsoft. As conversões cambiais com resultado fracionado para Créditos Proativos serão arredondadas para cima, considerando a unidade mais próxima. Créditos Proativos podem não ser convertidos de ou em moedas pertencentes a Países de Exceção.
- O Cliente será exclusivamente responsável por obrigações tributárias resultantes da distribuição ou câmbio referente à compra de sServiços de suporte entre o(s) Local(is) de Suporte do Host e Downstream.
- Alterações ou trocas de serviços realizadas durante a Vigência dos Termos da Ordem de Serviço podem exigir contrato por escrito.

- **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.
- **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.

## 2.5 Termos e condições adicionais

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

- Os serviços reativos do Pacote Básico são prestados remotamente nas instalações dos seus contatos de suporte designados. Todos os outros serviços são prestados remotamente nas suas instalações designadas ou listadas em sua Ordem de Serviço, salvo indicação contrária por escrito.
- Os serviços reativos do Pacote Básico são prestados em inglês e, quando disponível, podem ser prestados em seu idioma. Todos os outros serviços são prestados no idioma da instalação de serviços Microsoft que presta esses serviços ou em inglês, salvo se de outra forma acordado por escrito.
- Fornecemos suporte para todas as versões de produtos de Serviços Online e software da Microsoft, lançados comercialmente e geralmente disponíveis, que você adquiriu com base nos registros de licenciamento declarados e nos contratos e/ou ID da conta de cobrança, constantes no Apêndice A da sua Ordem de Serviço e identificados nos Termos do Produto, publicados pela Microsoft ao longo do tempo em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou em um site sucessor que a Microsoft identificar), salvo se definido de outra forma na Ordem de Serviço, em um Anexo a esta Descrição de Serviços de Suporte e Consultoria ou se excluído especificamente no seu portal de suporte online em <http://serviceshub.microsoft.com>.
- O suporte para produtos beta e de pré-lançamento não será fornecido, exceto se determinado de outra forma em um anexo vinculado.
- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais comprados como parte e durante o prazo de uma Ordem de Serviço de suporte, são perdidos se não forem utilizados durante o prazo da Ordem de Serviço aplicável.
- O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos, e workshops podem estar sujeitos a cancelamento se não forem atendidos os níveis mínimos de registro.
- Poderemos acessar seu sistema por conexão remota para analisar problemas de acordo com sua solicitação. Nossa equipe acessará somente os sistemas autorizados por você. Para usar a assistência de conexão remota, você deverá fornecer para nós o acesso apropriado e o equipamento necessário.

- Alguns serviços podem exigir que nós façamos o armazenamento, processamento e acesso a dados de seu cliente. Quando fazemos isso, usamos tecnologias aprovadas pela Microsoft que cumprem nossos processos e políticas de proteção de dados. Se você solicitar que nós usemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, entendemos e concordamos que você será o único responsável pela integridade de segurança dos dados do seu cliente e que a Microsoft não assume nenhuma responsabilidade relacionada ao uso de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
- Se você solicitar o cancelamento de um serviço programado previamente, a Microsoft poderá optar por deduzir uma tarifa de cancelamento de até 100% do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento tiver sido feito com menos de 14 dias de antecedência do primeiro dia do fornecimento.
- Ao adquirir serviços adicionais, nós poderemos requerer a inclusão de gerenciamento de prestação de serviços para facilitar o fornecimento.
- Se você solicitar um tipo de serviço e quiser trocá-lo por outro, poderá aplicar o valor equivalente ao serviço alternativo disponibilizado em seu Pacote Básico, se disponível, e desde que acordado com o profissional de prestação de serviços.
- Os Incidentes de Suporte para Resolução de Problemas de Benefícios do Software Assurance 24 horas por dia, 7 dias por semana (Incidentes SA PRS, ou "SAB"), podem ser convertidos em um valor equivalente (conforme determinado pela Microsoft) e usados para os valores de suporte do Pacote Básico, componentes qualificados da Engenharia Designada Avançada (EDE) e/ou componentes qualificados de serviços e soluções aprimorados. Seu recurso de gerenciamento de entrega pode confirmar esse(s) valor(es) e taxa(s), se for o caso. Após 30 dias da Data de Início de Suporte e/ou a data de aniversário anual do suporte plurianual, poderemos faturar o valor equivalente de qualquer déficit de SAB em que você tenha incorrido por tal conversão, conforme designado em sua Ordem de Serviço. Benefícios Software Assurance estão sujeitos aos termos dispostos neste instrumento e aos Termos do Produto, inclusive, entre outros, ao Apêndice B dos Termos do Produto. Mais detalhes estão também disponíveis em [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), como alterações ao benefício Suporte para Solução de Problemas, em vigor a partir de fevereiro de 2023, que afetarão critérios de qualificação do Pacote Base ou dos componentes elegíveis do seu contrato de suporte e que podem resultar em ajustes ao valor equivalente dos incidentes.
- Nem todos os serviços adicionais podem estar disponíveis em seu país. Entre em contato com o profissional de prestação de serviços para obter detalhes.
- Você concorda que somente permitirá o acesso à Microsoft para o código que não pertence à Microsoft ao qual você possui.
- Os serviços podem incluir Entregas de Serviços, consultoria e orientação relacionados ao código de sua propriedade ou da Microsoft, ou o provisionamento direto de outros serviços de suporte.
- Ao prestar serviços Reativos, a Microsoft não fornece código de nenhum tipo que não seja o código de exemplo.
- O Cliente assumirá toda a responsabilidade e os riscos associados à implementação e manutenção de qualquer código fornecido no desempenho dos serviços de suporte.
- Pode haver requisitos mínimos da plataforma para os serviços comprados.

- Os serviços podem não ser prestados aos seus clientes.
- Se você tiver um Pacote Básico de Suporte Avançado ou de Desempenho e se as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, você será cobrado pelas despesas razoáveis de viagem e hospedagem.
- Os Serviços de Suporte da GitHub são fornecidos pela GitHub, Inc., uma subsidiária integral da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário na sua ordem de serviço, a Declaração de Privacidade da GitHub, disponível em [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), e o Adendo referente à Proteção de Dados e o Anexo sobre Segurança da GitHub, localizados em [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), se aplicarão à aquisição de quaisquer serviços de suporte da GitHub.
- Os pré-requisitos e as suposições adicionais podem ser definidos nos Anexos relevantes.

## 2.6 Suas responsabilidades

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

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

- instalação de novas versões de software ou novos componentes ou modificação de processos.
- Você concorda em nos ajudar a planejar o uso dos serviços com base nos serviços adquiridos.
  - Você concorda em nos notificar de quaisquer alterações nos contatos designados nomeados na Ordem de Serviço.
  - Você é responsável por fazer o backup de seus dados e por reconstruir arquivos perdidos ou alterados por conta de falhas catastróficas. Você também é responsável pela implementação dos procedimentos necessários para proteger a integridade e a segurança do seu software e dos dados.
  - Você concorda, onde possível, em responder a pesquisas de satisfação do cliente que nós podemos realizar periodicamente em relação aos serviços.
  - Você será responsável por quaisquer despesas de viagem incorridas pelos seus funcionários ou prestadores de serviço.
  - Você poderá ser solicitado pelo profissional de prestação de serviços a cumprir outras responsabilidades específicas para o serviço adquirido.
  - Ao usar serviços na nuvem como parte deste suporte, você deve comprar ou ter um plano de assinatura ou dados existente para o serviço online aplicável.
  - Se possuir um Pacote de Suporte Avançado ou de Desempenho, você concorda em enviar solicitações para serviços Proativos e soluções e serviços aprimorados, juntamente com todos os dados necessários ou aplicáveis, no máximo 60 dias antes da data do término da Ordem de Serviço aplicável.
  - Se possuir um Pacote de Suporte Avançado ou de Desempenho, você concorda em fornecer à nossa equipe de prestação de serviços que deve estar no local acesso razoável a telefone, internet de alta velocidade e aos seus sistemas internos e ferramentas de diagnóstico, conforme aplicável.

© 2022 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.