

Serviços Empresariais da Microsoft

Descrição dos Serviços

Outubro de 2021

Índice

1	Acerca deste documento	1
2	Serviços Profissionais da Microsoft	1
2.1	Serviços de Planeamento	1
2.2	Serviços de Implementação	1
2.3	Serviços de Manutenção	1
2.4	Serviços de Otimização	1
2.5	Serviços de Formação	1
3	Serviços de Consultoria	2
3.1	Como adquirir	2
3.2	Serviços de consultoria personalizados	2
3.3	Pacotes de serviços de consultoria	3
3.4	Descrição dos Serviços	3
3.4.1	Serviços de Planeamento	3
3.4.2	Serviços de Implementação	5
3.4.3	Serviços de Otimização	5
3.5	Limitações e exclusões de responsabilidade	6
3.6	As responsabilidades do Cliente	6
4	Suporte técnico	7
4.1	Como adquirir	7
4.2	Descrições dos pacotes	7
4.2.1	Pacotes para toda a empresa	7
4.2.2	Soluções avançadas	9
4.3	Descrição de serviços	9
4.3.1	Serviços proativos	9
4.3.2	Gestão da prestação de serviços	12
4.3.3	Serviços reativos	14
4.4	Serviços avançados	17
4.4.1	Engenharia de Suporte Designado	17
4.4.2	Premier Ultimate	18
4.4.3	Suporte Técnico de Terceiro Nível	18
4.5	Soluções avançadas	19
4.5.1	Suporte Técnico à Missão Crítica	19
4.5.2	Resposta Rápida	19

4.6 Soluções de suporte técnico para parceiros.....	21
4.7 Soluções de suporte técnico global.....	22
4.8 Termos e condições adicionais.....	23
4.9 As responsabilidades do Cliente.....	25

1 Acerca deste documento

A Descrição de Serviços Empresariais da Microsoft fornece informações ao Cliente sobre os serviços profissionais que podem ser adquiridos à Microsoft.

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

Nem todos os serviços indicados neste documento estão disponíveis globalmente. Para obter detalhes sobre os serviços que podem ser adquiridos na sua localização, contacte o representante de Serviços da Microsoft. Os serviços disponíveis estão sujeitos a alterações.

2 Serviços Profissionais da Microsoft

Os Serviços Profissionais da Microsoft ajudam a acelerar o valor de negócio dos investimentos em tecnologia. Estes serviços estão disponíveis durante as fases de planeamento, implementação, manutenção e otimização do ciclo de vida da tecnologia, e oferecem soluções de dados, mobilidade, produtividade e processamento para a infraestrutura de TI no local, na nuvem e híbrida. A Microsoft presta serviços proativos nas seguintes categorias:

2.1 Serviços de Planeamento

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

2.2 Serviços de Implementação

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

2.3 Serviços de Manutenção

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

2.4 Serviços de Otimização

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

2.5 Serviços de Formação

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

3 Serviços de Consultoria

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

3.1 Como adquirir

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

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

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

3.2 Serviços de consultoria personalizados

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

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

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

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

Dados e Inteligência Artificial (AI) – A moeda principal das empresas modernas é a capacidade de converter os dados em IA que fomenta uma vantagem competitiva.

As soluções de Informações de Negócio da Microsoft ajudam os programadores e as organizações a focarem-se na AI através de uma supervisão abrangente para perspetivar, implementar e dar suporte técnico às soluções para as organizações de TI e comerciais que detetam conhecimentos aprofundados nos dados através de produtos que incluem o Power BI da Base de Dados do Azure, o Office e o SQL Server.

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

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

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

As ofertas dos serviços de consultoria para Dispositivos e Mobilidade da Microsoft permitem aos líderes empresariais e de TI desenvolver e implementar estratégias de gestão de dispositivos e mobilidade para toda a empresa que facilitam ligações mais profundas e mais ricas com os colaboradores e os clientes.

Os Serviços de Infraestrutura de Nuvem e Centro de Dados também integram tecnologia, pessoas e processos para ajudar o departamento de TI a transformar os respetivos centros de dados em ativos de negócio estratégicos, personalizados à medida das respetivas necessidades de negócio específicas. Juntamente com os serviços de Segurança e Identidade, também fornecemos estratégias e soluções para ajudar a proteger a infraestrutura de TI, aplicações e dados contra ameaças internas e externas.

3.3 Pacotes de serviços de consultoria

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

3.4 Descrição dos Serviços

3.4.1 Serviços de Planeamento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.2 Serviços de Implementação

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

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

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

3.4.3 Serviços de Otimização

↗ **Serviços de Adoção:** Os serviços de adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam o Cliente a avaliar a capacidade de a sua organização modificar, monitorizar e otimizar alterações vinculadas à respetiva aquisição de tecnologia da Microsoft. Isto inclui a consultoria sobre o desenvolvimento e execução da estratégia de adoção do Cliente em relação ao lado das pessoas na mudança. Os clientes têm acesso aos recursos com a experiência, o conhecimento e as práticas recomendadas da Microsoft para apoiar os respetivos programas de adoção.

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

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

3.5 Limitações e exclusões de responsabilidade

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

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

3.6 As responsabilidades do Cliente

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

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

4 Suporte técnico

Os Serviços de Suporte Técnico Premier da Microsoft (serviços de suporte técnico) consistem num conjunto de serviços de suporte técnico empresarial abrangente que ajuda a reduzir custos, aumentar a produtividade e usar a tecnologia para concretizar novas oportunidades de negócios para qualquer fase do ciclo de vida de TI. O suporte técnico inclui:

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

4.1 Como adquirir

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

Serviço	Definição
Pacotes para toda a empresa	Uma combinação de serviços que oferece suporte técnico para todos os produtos comerciais suportados pela Microsoft e/ou Serviços Online em utilização pela organização do Cliente. Estão disponíveis opções de pacote Configurável ou Fixo.
Pacotes de soluções avançadas	Um pacote de serviços de suporte técnico que abrange um produto Microsoft específico ou sistema de TI do Cliente. Disponível com o pacote Configurável.

4.2 Descrições dos pacotes

4.2.1 Pacotes para toda a empresa

As opções de pacotes para toda a empresa incluem: pacotes Configurável (adaptado aos requisitos do Cliente) ou Fixo (serviços predefinidos).

Pacote configurável

O pacote de suporte técnico é personalizado a partir dos itens indicados abaixo de acordo com os requisitos do Cliente.

Item	Serviços Disponíveis
Serviços proativos	Os serviços descritos na Secção 4.3.1 "Serviços proativos" estão disponíveis para inclusão no pacote de suporte técnico
Gestão da prestação de serviços	Incluído em todos os pacotes. O modelo de prestação e nível de serviço é personalizado conforme descrito na Secção 4.3.2 "Gestão da prestação de serviços"
Serviços reativos	Os serviços descritos na Secção 4.3.3 "Serviços reativos" estão disponíveis para inclusão no pacote de suporte técnico
Serviços avançados	Serviços adicionais, descritos na Secção 4.4 "Serviços avançados", podem ser incluídos no pacote de suporte técnico do Cliente

Pacotes fixos

Um pacote básico definido de serviços de suporte técnico com o período de vigência de um ano

Item	Serviços Incluídos
Serviços proativos	Um "Programa de Avaliação de Riscos e do Estado de Funcionamento como Serviço"
Gestão da prestação de serviços	É incluído um Nível de serviço básico, fornecido através de um modelo Remoto, descrito na secção 4.3.2, "Gestão da prestação de serviços"
Serviços reativos	Até 20 horas de "Suporte Técnico à Resolução de Problemas"

4.2.2 Soluções avançadas

Os pacotes de soluções avançadas abrangem um produto Microsoft específico ou um sistema de TI do Cliente. Os serviços disponíveis são indicados abaixo.

Item	Descrição
Suporte Técnico à Missão Crítica	Fornecer um nível superior de suporte técnico para um conjunto definido de produtos Microsoft que estão contidos nas soluções comerciais de missão crítica do Cliente e é apresentado na Seção 4.5.1 "Suporte Técnico à Missão Crítica"
Resposta Rápida	Fornecer suporte reativo acelerado para os serviços em nuvem do Adquirente e é apresentado na Seção 4.5.2 "Resposta rápida"

4.3 Descrição de serviços

Os itens que são combinados para formar o pacote de Suporte Técnico Premier são descritos nesta seção.

4.3.1 Serviços proativos

Os serviços proativos ajudam a evitar problemas no ambiente da Microsoft. Para garantir a disponibilidade e a prestação de recursos durante a vigência da respectiva Ordem de Serviço, os serviços Proativos devem ser agendados com antecedência. Os serviços Proativos que se seguem estão disponíveis conforme identificados abaixo ou detalhados na Ordem de Serviço do Cliente.

Serviços de Planejamento

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

Serviços de Implementação

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

Serviços de Manutenção

Programa de Avaliação: Uma avaliação da concepção, da implementação técnica, das operações ou da gestão da mudança das tecnologias Microsoft do Cliente face às práticas recomendadas pela Microsoft. Aquando da conclusão da avaliação, o recurso da Microsoft irá trabalhar

diretamente com o Cliente para resolver possíveis problemas e fornecer um relatório com a avaliação técnica do ambiente do Cliente que poderá incluir um plano de remediação.

Verificação de estado de Funcionamento: Uma revisão da avaliação da implementação da tecnologia Microsoft do Cliente face às práticas recomendadas pela Microsoft. Um recurso da Microsoft planeia o compromisso de verificação do estado de funcionamento com o Cliente, executa a revisão, analisa os dados e entrega um relatório no momento de conclusão.

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

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

Programas de Operações Proativas (POP): Uma revisão, feita com a equipa do Cliente, dos respetivos processos de planeamento, conceção, implementação ou operacionais face às práticas recomendadas da Microsoft. Esta revisão é feita no local ou remotamente por um recurso da Microsoft.

Programa de Avaliação de Riscos e do Estado de Funcionamento como Serviço (RAP como um Serviço): Uma avaliação automática da implementação de tecnologia Microsoft do Cliente, com dados recolhidos remotamente. Os dados recolhidos são analisados pela Microsoft para criar um relatório das conclusões com as recomendações de remediação.

Programa de Avaliação de Riscos e do Estado de Funcionamento como Serviço Adicional (RAP como um Serviço Adicional): O RAP como um Serviço é fornecido e é acompanhado de um workshop de otimização de sistemas personalizado no local do Cliente (até dois dias), focado no planeamento de remediação e na transferência de conhecimento.

Serviços de Otimização

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

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

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

serviços de Gestão de Serviços de TI podem ser um elemento de um programa personalizado de suporte técnico, disponibilizados mediante uma taxa adicional e definidos numa Adenda e referenciados na Ordem de Serviço do Cliente.

Serviços laboratoriais: Quando disponível na sua zona, a Microsoft pode fornecer ao Cliente, acesso a uma instalação de laboratórios, para o ajudar nas atividades de desenvolvimento, definição de referências, testes, protótipos e migração de produtos Microsoft.

Serviços de Remediação: Trata-se de um compromisso direto com um recurso da Microsoft para dar resposta aos resultados identificados durante um serviço de Avaliação. A duração de cada compromisso é especificada em dias na Ordem de Serviço do Cliente, tendo lugar em parceria com a equipa de engenheiros do Cliente.

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

Serviços de Formação

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

Formação a Pedido: Um serviço de subscrição que concede acesso a um conjunto de materiais de formação online de uma biblioteca de workshops desenvolvida pela Microsoft. As subscrições são vendidas por posto de trabalho.

Webcasts: Sessões de formação ao vivo alojadas pela Microsoft, disponíveis numa vasta seleção de tópicos de suporte técnico e tecnologia Microsoft, apresentadas online remotamente. Os webcasts podem ser adquiridos por participante ou sob forma de uma apresentação específica para a organização do Cliente, conforme especificado na Ordem de Serviço do Cliente.

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

Serviços Proativos Personalizados: Um compromisso com o pessoal da Microsoft para a prestação de serviços, sob a direção do Cliente, presencialmente ou online, que não estão descritos de outro modo neste documento. Estes compromissos são medidos e têm um preço em dias. As áreas de foco dos serviços proativos personalizados são:

- Serviços de Manutenção
- Serviços de Otimização
- Serviços de Formação

Assistência de Suporte: Quando disponíveis na sua zona, os serviços proativos podem ser vendidos como uma quantidade de horas de Assistência de Suporte. Estas horas podem ser trocadas posteriormente por um ou mais dos serviços proativos descritos acima, às tarifas atuais fornecidas pelo representante dos Serviços Microsoft do Cliente. Depois de agendar o serviço proativo, deduziremos o número adequado de horas de Assistência de Suporte do saldo do Cliente, arredondado até à hora mais próxima, para cobrir o valor de uma taxa diária ou dos honorários fixados para o serviço. Se o Cliente encomendar um tipo de serviço de Assistência de Suporte e pretender trocá-lo por outro, poderá aplicar as horas já adquiridas a esse serviço alternativo, sempre que disponível na sua zona e mediante acordo com o respetivo gestor de prestação de serviços.

Acelerador proativo: Um serviço da Microsoft orientado por recursos e composto por um conjunto de atividades visadas para ajudar o Adquirente a alcançar um resultado técnico ou comercial com base em objetivos de modo a eliminar riscos de implementação, aumentar a disponibilidade ou otimizar o desempenho da solução. Utilizando uma abordagem programática, o recurso da Microsoft determinará o conjunto de atividades necessárias para o compromisso, que pode incluir, mas não se limitar a, análise de lacunas, inclusão, otimização, transferência de conhecimentos, validação de design e plano de implementação

4.3.2 Gestão da prestação de serviços

Gestão da prestação de serviços

Todos os pacotes de Suporte Técnico Premier são coordenados e inicializados por um Gestor de Prestação de Serviços. Relativamente ao Suporte Técnico Premier para Programadores e aos pacotes vocacionados para programadores, a gestão da prestação de serviços do Cliente é fornecida por um recurso de desenvolvimento de aplicações possuidor de um vasto conhecimento acerca do setor de programação, bem como de uma compreensão das tecnologias de programadores. Essa prestação de serviços pode ser refinada com base no modelo de prestação, nível de serviço e geografia. Salvo especificação em contrário na Ordem de Serviço do Cliente, o modelo da prestação será Designado e o nível de serviço será Básico.

Modelo de prestação

Item	Definição
Remoto	Realizado por um grupo de indivíduos localizado remotamente
Designado	Realizado a tempo parcial, no local ou remotamente, por um indivíduo designado que também presta serviços a outros clientes do Suporte Técnico Premier da Microsoft
Dedicado	Prestado, no local ou remotamente, por um indivíduo designado que está exclusivamente dedicado a um único cliente do Suporte Técnico Premier da Microsoft

Nível de serviço

Item	Definição
Core	Inclui coordenação geral, além de uma introdução aos serviços, planeamento da prestação de serviços, revisões de serviço, conselhos de suporte técnico à segurança crítica, gestão de incidentes, gestão de crises, serviços de informações e gestão de subscrição de serviços
Standard	Inclui todos os serviços do nível Básico, uma Avaliação Inicial e um plano de remediação
Extended	Inclui todos os serviços do nível Standard, mais a sensibilização para o ciclo de vida dos Serviços Online/Produtos da Microsoft, análise da tendência dos incidentes e aconselhamento e orientação de processos

Detalhes do âmbito

Os seguintes serviços estão disponíveis para todos os clientes que adquiram um nível Básico da gestão da prestação de serviços:

Introdução aos serviços: Uma descrição geral dos serviços de Suporte Técnico Premier, incluindo uma explicação de como selecionar e planear os serviços proativos, bem como uma demonstração de como registar pedidos de suporte reativo assistido e utilizar as ferramentas disponíveis.

Plano de Prestação de Serviços: Os serviços de Suporte Técnico Premier incluem um plano de serviços personalizados que determina como e quando estes devem ser utilizados, em colaboração com a equipa do Cliente, sobre a respetiva empresa ou negócio e prioridades de TI, incluindo a jornada do Cliente pela nuvem.

Revisões dos serviços: A Microsoft revê regularmente os serviços do período anterior, comunica ao Cliente aquilo que foi fornecido e melhorado, revê os comentários do Cliente e debate ações ou ajustes que possam ser necessários. Estas revisões podem consistir em relatórios de estado padrão e reuniões de estado virtuais ou no local (se a deslocação ao local estiver autorizada).

Aconselhamento de suporte técnico à segurança crítica: Notificação de Boletins de Segurança da Microsoft críticos. Se o Cliente tiver um gestor de prestação de serviços Designado ou Dedicado, este irá ajudá-lo a avaliar o impacto destas informações na infraestrutura de TI do Cliente.

Gestão de incidentes: Supervisão dos incidentes de suporte técnico pela nossa equipa de prestação de serviços de modo a oferecer uma resolução atempada e uma prestação de suporte técnico de elevada qualidade. Desta forma, é possível incluir o desenvolvimento de planos de respostas a incidentes, a identificação de um contacto principal para atualizações de estado durante os incidentes e uma análise da causa raiz facilitada após a ocorrência do incidente. Se o Cliente tiver serviços online, estes poderão incluir um resumo da causa do incidente e o Contrato de Nível de Serviço (SLA).

Gestão de crises: Controlo dos problemas 24 horas por dia e comunicação com o Cliente por parte da equipa de prestação de serviços durante situações em que o Cliente sofra impactos críticos na atividade.

Serviços de informações: O fornecimento de boletins, Web sites e recursos vocacionados para os produtos e serviços da Microsoft, relevantes para o ambiente do Cliente. Poderão incluir informações de suporte técnico e de funcionamento sobre as tecnologias da Microsoft, bem como ferramentas de resolução de problemas e referência aos artigos da base de conhecimentos.

Gestão de subscrição de serviços: Para os clientes com serviços online, um recurso da Microsoft poderá prestar assistência na comunicação de problemas relacionados com as subscrições de serviços online do Cliente e fornecer respostas a questões relacionadas com faturação, aprovisionamento de contas e crédito do SLA.

Os clientes que adquiram um nível Standard de serviço obterão os serviços de nível Básico, em conjunto com os seguintes serviços:

Avaliação inicial: Uma avaliação de deteção para identificar necessidades de serviço no ambiente de operações de TI do Cliente que ajuda a criar um plano exequível de modo a atingir o estado desejado das respetivas operações de TI. Para os clientes que tenham serviços online, o gestor de prestação de serviços do Cliente pode tratar da análise da infraestrutura local necessária para ligar os utilizadores ao serviço online. Para além disso, o gestor de prestação de serviços vai trabalhar juntamente com a equipa do Cliente para documentar riscos que poderão afetar a conectividade do Cliente e sugerir potenciais resoluções.

Plano da remediação: Uma consolidação de ações para a melhoria na sequência das conclusões das avaliações proativas realizadas. Estas conclusões serão documentadas como aconselhamento para fins de melhoria com a medida de remediação associada no plano de serviços do Cliente. O acompanhamento é efetuado através de revisões dos serviços agendadas.

Gestão da Prestação de Serviços no Local: As visitas no local do gestor de prestação de serviços estão disponíveis e poderão implicar encargos adicionais por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade dos recursos da Microsoft.

Os clientes que adquiram um nível de serviço Alargado obterão os serviços indicados nos níveis Básico e Standard, em conjunto com os seguintes serviços:

Aconselhamento e análise da tendência dos incidentes: Uma ou mais revisões do seu histórico de incidentes com ênfase em aspetos relacionados com pessoas, processos e tecnologia dos incidentes de grande impacto comercial registados junto da Microsoft e envolvendo tecnologia da Microsoft suportada. Os resultados das revisões serão recomendações sobre atividades de melhoria das operações, além de alterações tecnológicas ou preparação de pessoas, todas centradas no objetivo de ajudar o Cliente a diminuir os custos operacionais de TI.

Orientação de processos: Serão facultadas informações básicas sobre os processos recomendados.

4.3.3 Serviços reativos

Os serviços reativos ajudam a resolver problemas no ambiente Microsoft do Cliente e são normalmente consumidos a pedido e podem incluir qualquer combinação dos seguintes serviços:

Suporte à Resolução de Problemas (PRS): Esta assistência à resolução dos problemas com sintomas específicos encontrados durante a utilização dos produtos Microsoft incluindo a resolução de um problema, mensagem de erro ou funcionalidade específico que não está a funcionar como pretendido para os produtos Microsoft. Definições de gravidade do incidente, os tempos iniciais de resposta estimados pela Microsoft e os requisitos de submissão são detalhados na "[Tabela: Resposta a incidentes](#)"

O PRS é cobrado por hora e as horas são deduzidas das horas pré-pagas estabelecidas na Ordem de Serviço do Cliente, a menos que seja determinado que o problema foi resultado de um erro num produto que está no suporte técnico base. Se o Cliente esgotar todas as horas pré-pagas enquanto a Microsoft estiver a resolver um problema específico, a Microsoft irá cobrar posteriormente e o Cliente terá de adquirir horas de PSR adicionais antes de a Microsoft responder a incidentes adicionais. A pedido do Cliente, a Microsoft poderá cooperar com outros fornecedores de tecnologia no sentido de ajudar a resolver problemas complexos de interoperabilidade de produtos de vários fabricantes, no entanto, o suporte técnico a produtos de terceiros é a da responsabilidade dos terceiros.

O Suporte à Resolução de Problemas é fornecido para serviços online, consoante necessário. As horas de PRS adquiridas não serão deduzidas para os incidentes abertos relativamente a estas tecnologias.

Os pedidos de suporte técnico para serviços e produtos não abrangidos pelo portal de serviço de suporte técnico online aplicável são geridos a partir do portal de Serviços online da Microsoft.

A Gestão de Prestação de Serviços será utilizada da mesma maneira para todos os pedidos de resolução de problemas

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

Tabela: Resposta a incidentes

Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p>Gravidade 1</p> <p>Impacto empresarial catastrófico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perda total de um processo empresarial fulcral e o trabalho não pode continuar, em termos razoáveis • Necessita de atenção imediata 	<ul style="list-style-type: none"> • Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos • Deslocação dos recursos da Microsoft logo que possível às instalações do Cliente • Recurso de Situações Críticas¹ atribuído • Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana² • Rápida atribuição a equipas de produto da Microsoft • Notificação dos executivos seniores da Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificação dos executivos seniores do Cliente • Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana² • Acesso e resposta rápidos da autoridade de controlo de alterações • Submissão apenas por telefone³
<p>Gravidade A</p> <p>Impacto empresarial crítico:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa

Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<ul style="list-style-type: none"> • Perda ou degradação significativa dos serviços • Necessita de atenção no espaço de uma hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Deslocação dos recursos da Microsoft às instalações do Cliente, conforme necessário • Recurso de Situações Críticas¹ atribuído • Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana² • Notificação dos Gestores Seniores da Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • base de 24 horas/7 dias por semana² • Acesso e resposta rápidos da autoridade de controlo de alterações • Notificação à gestão • Submissão apenas por telefone³
<p>Gravidade B</p> <p>Impacto empresarial moderado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido • Necessita de atenção no prazo de duas horas de expediente⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Primeiro telefonema de resposta no espaço de duas horas ou menos • Esforço apenas durante as horas de expediente^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocação de recursos adequados para conciliar com o esforço da Microsoft • Acesso e resposta da autoridade de controlo de alterações no prazo de quatro horas de expediente • Submissão por telefone ou internet
<p>Gravidade C</p> <p>Impacto empresarial mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionamento no essencial sem impedimentos ou com impedimentos menores aos serviços • Necessita de atenção no prazo de quatro horas de expediente⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Primeiro telefonema de resposta no espaço de quatro horas ou menos • Esforço apenas durante as horas de expediente⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação precisa do contacto para o caso específico • Resposta no prazo de 24 horas • Submissão por telefone ou internet

¹ Os recursos de situações críticas são pessoas designadas para ajudar a orientar a resolução atempada do problema através do compromisso com o incidente, comunicação, seleção de recursos e coordenação.

² A Microsoft poderá necessitar de reduzir o nível de gravidade se o Cliente não puder fornecer recursos ou respostas adequados para permitir que a Microsoft continue com os esforços de resolução de problemas.

³ O Cliente poderá submeter pedidos de suporte de serviços online através dos portais de suporte dos serviços online aplicáveis.

⁴ Esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana em problemas de Gravidade B não estão disponíveis em todas as regiões geográficas. Consulte o seu gestor de prestação de serviços para obter mais detalhes.

⁵ O horário de expediente é normalmente definido entre as 9h e as 17h30, Hora Padrão local, excluindo feriados e fins-de-semana. As horas de expediente poderão variar ligeiramente no país do Cliente.

Suporte Técnico no Local: O suporte reativo no local fornece assistência nas instalações do Cliente. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft e pode implicar encargos adicionais por visita no local.

Assistência de Suporte à Programação: Ajuda na criação e desenvolvimento de aplicações que integrem tecnologias da Microsoft na plataforma da Microsoft, especialmente ferramentas e tecnologias de desenvolvimento da Microsoft, sendo vendida como uma quantidade de horas indicada na Ordem de Serviço do Cliente.

Serviços de Consultoria: Suporte por telefone para problemas de curto prazo (normalmente seis horas ou menos) e não planeados para Programadores e Profissionais de TI. Os Serviços de Consultoria podem incluir aconselhamento, orientação, análises da causa raiz e transferências de conhecimentos destinados a auxiliar o Cliente a implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas de suporte técnico comuns e que podem diminuir a probabilidade de ocorrerem falhas de sistema. Os Serviços de Consultoria são vendidos como uma quantidade de horas indicada na Ordem de Serviço.

4.4 Serviços avançados

Os itens descritos nesta secção estão disponíveis sob a forma de suplementos, extensões e modificações ao pacote de Suporte Técnico Premier mediante taxas adicionais. Poderão estar disponíveis serviços avançados adicionais por uma taxa adicional e definido num Anexo referido na Ordem de Serviço do Cliente.

4.4.1 Engenharia de Suporte Designado

Engenharia de Suporte Designado (DSE): Os serviços DSE podem ser adquiridos como ofertas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser utilizado para prestar serviços proativos de âmbito alargado.

Quando adquiridas como horas, as horas de serviço DSE são em seguida deduzidas do total de horas adquiridas, uma vez que são utilizadas e fornecida.

As ofertas DSE predefinidas são adaptadas ao ambiente do Cliente e ajudam-no a atingir o resultado desejado. Estas ofertas podem ter um foco em áreas como o Microsoft 365, o Office 365, o Azure IaaS, o Azure PaaS, a Cibersegurança, a Identidade Moderna, a Gestão de Serviços de TI, a Análise de Dados, a Inteligência Artificial e o Dynamics 365, e incluem os serviços proativos predefinidos necessários incorporados.

As áreas fundamentais dos serviços de DSE:

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

- Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a evitar incidentes futuros e a aumentar a disponibilidade do sistema das tecnologias Microsoft abrangidas do Cliente
- Ajudar a determinar a causa raiz dos incidentes repetitivos e fornecer recomendações para impedir que ocorram mais danos nas tecnologias da Microsoft designadas.

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

Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços

- Os serviços DSE estão disponíveis durante o horário de expediente normal (9h às 17h30), Hora Padrão Local, excluindo feriados e fins-de-semana.
- Os serviços DSE suportam as tecnologias e os produtos da Microsoft específicos selecionados pelo Cliente e indicados na Ordem de Serviço do Cliente.
- Os serviços DSE são prestados a uma única localização de suporte na localização de suporte designada identificada na Encomenda de Serviços do Cliente.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: Modifica os serviços disponíveis ao abrigo dos serviços reativos para prestação, consoante necessário, de Suporte Técnico à Resolução de Problemas.

Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços:

- O Premier Ultimate está restringido ao número de contactos especificado na Ordem de Serviço do Cliente.
- Para permanecer inscrito no Premier Ultimate, o Cliente concorda em envidar esforços comercialmente razoáveis para resolver quaisquer problemas identificados nas avaliações do Cliente ou nas avaliações iniciadas pela Microsoft no prazo de 30 dias a contar da criação de um resumo da avaliação.
- Ambas as partes podem cessar um contrato de serviços Premier Ultimate no prazo de 30 dias de notificação prévia por escrito, se não conseguirem resolver os problemas, ou no prazo de 60 dias de notificação prévia por escrito.
- Os clientes do Premier Ultimate que cessem o contrato antes do fim do período de vigência receberão um reembolso proporcional pelos serviços não utilizados, salvo se a cessação se dever a falha de remediação.
- O Premier Ultimate poderá não estar disponível em todas as localizações de suporte técnico

4.4.3 Suporte Técnico de Terceiro Nível

Suporte Técnico de Terceiro Nível: Acesso direto aos especialistas mais experientes da Microsoft, numa área ou em áreas de produtos definidas, que respondem aos pedidos de Resolução de Problemas do Cliente relacionados com as tecnologias Microsoft especificadas na Ordem de Serviço.

Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços:

- Os pedidos de Resolução de Problemas submetidos à equipa de Suporte Técnico de Terceiro Nível podem implicar a necessidade de recorrer a profissionais de suporte técnico a produtos padrão para fins de resolução, apesar de a equipa de Suporte Técnico de Terceiro Nível manter a principal responsabilidade pelo pedido.
- O Cliente pode aplicar horas de Suporte Técnico de Terceiro Nível a serviços de Suporte Técnico à Resolução de Problemas, no entanto, as horas de Suporte Técnico à Resolução de Problemas não podem ser aplicadas a pedidos de Suporte Técnico de Terceiro Nível.
- A disponibilidade comercial e as horas de expediente da equipa de Suporte Técnico de Terceiro Nível variam consoante o país. Consulte o seu gestor de prestação de serviços para obter mais detalhes.
- Este serviço requer uma taxa de inscrição, é um suplemento às horas de Suporte Técnico à Resolução de Problemas e não está disponível em todas as localizações de suporte técnico.
- Se o Cliente utilizar Suporte Técnico de Terceiro Nível em conjunto com Horas de PRS Remoto, os honorários do Terceiro Nível poderão basear-se na quantidade completa de Horas de PRS remoto.

4.5 Soluções avançadas

Os pacotes de solução avançada fornecem recursos de suporte técnico adicional para um produto Microsoft ou sistema de TI do Cliente específico. Podem estar disponíveis soluções avançadas por uma taxa adicional e definidas num Anexo referido na Ordem de Serviço.

4.5.1 Suporte Técnico à Missão Crítica

Suporte à Missão Crítica: Fornece um elevado nível de suporte técnico para um conjunto definido de produtos Microsoft que façam parte da solução de missão crítica do Cliente, conforme especificado na Ordem de Serviço do Cliente. O Suporte Técnico à Missão Crítica fornece um programa personalizado de serviços de suporte técnico, está disponível mediante honorários adicionais e é definido num Anexo referido na Ordem de Serviço do Cliente.

4.5.2 Resposta Rápida

Resposta Rápida: A Resposta Rápida fornece suporte técnico reativo acelerado para os serviços em nuvem do Cliente ao encaminhar os incidentes de suporte técnico para os peritos técnicos e oferecer uma via de comunicação para as equipas de operações dos serviços em nuvem, conforme necessário.

Para beneficiar dos serviços de Resposta Rápida para os componentes do Microsoft Azure do Cliente, o Cliente deve submeter um incidente através do portal de serviços em nuvem aplicável. Os pedidos de Suporte Técnico à Resolução de Problemas do Cliente serão encaminhados diretamente para a fila espera da Resposta Rápida do suporte técnico assegurada por uma equipa designada de técnicos especializados no serviço em nuvem. Apesar de os incidentes poderem implicar o recurso a profissionais de suporte técnico geral aos produtos para fins de resolução, a equipa de Resposta Rápida é a principal responsável pela resolução de incidentes, estando disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

Para os componentes do Azure especificados do Cliente, os tempos de resposta para suporte técnico à resolução de problemas são indicados na tabela abaixo e prevalecem sobre quaisquer tempos de resposta do suporte técnico do Pacote Base esperados. A Resposta Rápida não abrange os Serviços de Comunicações Azure, as Azure DevOps, os Serviços de Multimédia do Azure, a Azure Stack, o Azure

StorSimple, o AE GitHub, a Gestão de Faturas e Subscrições, a Impressão Universal, a base de Teste para o M365 ou o Microsoft Mesh.

Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p>Gravidade 1</p> <p>Submissão online para a fila de Rapid Response exclusiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Num ambiente de produção: • Impacto empresarial catastrófico: • Perda total de um processo empresarial principal (missão crítica) e o trabalho não pode continuar, em termos razoáveis • Necessita de atenção imediata 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos • Esforço contínuo numa base 24x7¹ • Acesso a especialistas experientes da Microsoft² • Escalamento rápido, na Microsoft, para as equipas de operações de serviços em nuvem 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7¹ • Acesso e resposta rápidos da autoridade de controlo de alterações
<p>Gravidade A</p> <p>Submissão online para a fila de Resposta Rápida exclusiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Num ambiente de produção • Impacto empresarial crítico: • Perda ou degradação significativa dos serviços • Necessita de atenção no espaço de 1 hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos • Esforço contínuo numa base 24x7¹ • Acesso a especialistas experientes da Microsoft² • Escalamento rápido, na Microsoft, para as equipas de operações de serviços em nuvem 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7¹ • Acesso e resposta rápidos da autoridade de controlo de alterações

¹A Microsoft poderá necessitar de reduzir o nível de severidade se o Cliente não puder fornecer recursos ou respostas adequados para permitir que a Microsoft cumpra os tempos de resposta acima estabelecidos.

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

4.6 Soluções de suporte técnico para parceiros

Soluções de Suporte Técnico Premier para Parceiros: O Suporte Técnico Premier para Parceiros oferece serviços de suporte técnico a parceiros, para respetiva utilização interna ou, através do parceiro, para os respetivos clientes finais. A prestação de serviços através dos clientes finais a pedido do parceiro está disponível apenas para os parceiros da Microsoft que realizaram um *Anexo ao [Contrato de] Suporte Técnico Premier da Microsoft – Subcontratação de Parceiros* e requer o envolvimento do parceiro durante todo o compromisso.

A Microsoft poderá permitir que o pessoal do Cliente ou, no caso de parceiros que tenham assinado um *Anexo ao [Contrato de] Suporte Técnico Premier da Microsoft – Subcontratação de Parceiros*, os clientes do Cliente nos locais não-determinados de apoio, participe(m) em prestações remotas de Suporte Técnico à Resolução Proactiva e Resolução de Problemas que tenham sido inicializadas e designadas na Ordem de Serviço do Cliente para uma Localização específica de suporte técnico. Essa participação será permitida sujeita à disponibilidade.

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

Gestão da prestação de serviços:

- **Relatório de otimização da nuvem:** Mediante pedido e apresentando o número de identificação de Cliente pertencente à Rede de Parceiros Microsoft (MPN, Microsoft Partner Network), podem ser fornecidos relatórios regulares quanto à sua utilização de serviços online. O relatório foi concebido para ajudar o Cliente a utilizar práticas recomendadas de forma a acelerar a adoção da nuvem e identificar oportunidades de crescimento na sua base de clientes finais.

Serviços de Consultoria:

- **Consultas em nuvem:** Este envolvimento individual com um recurso técnico da Microsoft irá indicar as práticas recomendadas e orientações arquitetónicas para a ativação, migração e implementações do Cliente.

Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços:

- Os serviços Premier são prestados diretamente ao parceiro para uso interno, salvo se o parceiro tiver um *Anexo ao [Contrato de] Suporte Técnico Premier da Microsoft – Subcontratação de Parceiros* em vigor.
- Os parceiros que tenham um *Anexo ao [Contrato de] Suporte Técnico Premier da Microsoft – Subcontratação de Parceiros* podem solicitar à Microsoft a prestação de serviços Premier, em nome do parceiro, aos clientes finais que tenham contratado serviços junto do parceiro.
- Para submeter incidentes do Suporte Técnico à Resolução de Problemas (PRS) no(s) ambiente(s) de trabalho do cliente final do parceiro, em relação ao qual o parceiro tenha privilégios administrativos, os parceiros devem possuir um *Anexo ao [Contrato de] Suporte Técnico Premier da Microsoft – Subcontratação de Parceiros* em vigor.

4.7 Soluções de suporte técnico global

Soluções de suporte técnico global: Com Premier Global, o Cliente poderá receber suporte técnico Premier numa ou mais Localizações de Suporte Técnico. O Premier Global está disponível como parte de um pacote Configurável, conforme abaixo descrito.

- **Anfitrião:** Esta é a localização de suporte técnico onde contratou serviços Microsoft para Premier Global. Salvo se especificado em contrário, esta será a localização de suporte técnico do Gestor de Prestação de Serviços Designado ou Dedicado do Cliente.
- **Derivados:** Esta é uma localização de suporte técnico designada na sua Ordem de Serviços Empresariais para receber serviços, diferentes da localização de suporte técnico do Anfitrião.

Os Serviços Proativos, os Serviços Reativos, a Gestão da Prestação de Serviços e os Serviços Avançados são prestados conforme descrito nesta descrição de serviços, com as seguintes modificações.

- **Serviços proativos:** O Cliente poderá transferir serviços Proativos de uma localização de suporte técnico designada para outra localização de suporte técnico designada indicada na(s) Ordem(ns) de Serviço do Cliente.
- **Serviços reativos:** O Cliente poderá optar por adquirir todas as horas de Suporte Técnico à Resolução de Problemas (PRS) na localização de suporte técnico do Anfitrião do Cliente. Isto é designado como Horas de Resolução de Problemas Remotos. O Cliente poderá transferir horas de PRS de uma localização de suporte técnico designada para outra localização de suporte técnico designada indicada na(s) Ordem(ns) de Serviço do Cliente.

A Microsoft poderá permitir que pessoal das localizações de suporte técnico não designadas do Cliente participe em serviços de Suporte Técnico à Resolução de Problemas proativos remotos que tenham sido designados para uma localização de suporte técnico específica. Essa participação será permitida sujeita à disponibilidade.

Gestor de Prestação de Serviços: O Gestor de Prestação de Serviços Globais do Cliente é um recurso Dedicado ou Designado e providenciará ao Cliente um nível de serviço Alargado, conforme definido na Secção 4.3.2. Além disso, este recurso fornecerá coordenação de serviços e gestão de relatórios entre vários países.

Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços:

- **Diferenças de Taxas:** As taxas de serviços de Suporte Técnico à Resolução de Problemas e Proativos podem variar conforme o país. A Microsoft reserva-se o direito de faturar o Cliente por quaisquer diferenças de taxas ou em caso de Serviços pagos à hora, ajustar as horas para resolver quaisquer diferenças de taxas entre países.
- O Suporte Técnico à Resolução de Problemas fornecido, consoante necessário, pelas subscrições do Office 365 e Microsoft Azure está disponível para todas as localizações de suporte técnico designadas.
- **Consolidação da Faturação:** Salvo indicação em contrário, será emitida uma única fatura pelo montante devido, incluindo todos os Serviços para todas as Localizações de Suporte Técnico indicadas na Ordem de Serviço do Cliente. Os impostos serão baseados numa avaliação do Signatário da Microsoft e da Localização Anfitriã do Cliente. O Cliente será o único responsável por quaisquer impostos adicionais devidos.
- Poderão aplicar-se restrições ou modificações aos serviços disponíveis por localização de suporte técnico.

- **Exceções à Consolidação da Faturação:** A aquisição de serviços cuja prestação se destine à República da Índia, República Popular da China, República da China (Taiwan), República da China (Hong Kong), República da Coreia e Austrália (todos, Países de Exceção) deve ser acompanhada de uma Ordem de Serviço distinta que indique os Serviços a serem prestados nessa Localização de Suporte Técnico. Os serviços serão faturados na respetiva Localização de Suporte Técnico e incluirão todos os impostos locais aplicáveis.

4.8 Termos e condições adicionais

A prestação dos Serviços de Suporte Técnico Premier baseia-se nos seguintes pré-requisitos e pressupostos:

- A Microsoft anunciou que, a partir de 1 de julho de 2022, deixará de oferecer renovações para os contratos de Suporte Premier. Para mais informações e atualizações, consulte <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Os planos da Microsoft relativos ao fim das vendas do Suporte Premier estão sujeitos a alterações, a critério da Microsoft.
- Todos os serviços são fornecidos de forma remota nas localizações do Cliente no país listado na respetiva Ordem de Serviço, salvo indicação em contrário por escrito. Se as localizações estiverem identificadas em mais do que um país, o Cliente irá receber os serviços a partir de um Gestor de Prestação de Serviços Global atribuído e poderá incluir um Recurso de Serviços em cada localização de serviços global. A Ordem de Serviço descreve os serviços que serão fornecidos em cada uma das localizações de suporte técnico global designadas pelo Cliente.
- Os serviços reativos básicos remotos são fornecidos em inglês e, sempre que disponível, podem ser fornecidos no idioma falado pelo Cliente. Todos os outros serviços são prestados no idioma falado na localização dos serviços da Microsoft que prestam serviços, ou em inglês, salvo acordo em contrário por escrito.
- A Microsoft fornecerá suporte técnico a todas as versões de produtos da Microsoft lançados comercialmente e regra geral disponibilizados, identificados na Lista de Produtos, publicada ocasionalmente pela Microsoft em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou num site sucessor identificado pela Microsoft), salvo se estipulado em contrário numa Ordem de Serviço, num Anexo à presente Descrição de Serviços ou se especificamente excluído no Web site Microsoft Premier Online em <http://premier.microsoft.com>. O suporte técnico para Hotfixes não relacionadas com a segurança não está disponível para produtos Microsoft que estejam incluídos na Fase de Suporte Técnico Alargado, conforme definida em <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- Não é fornecido suporte técnico para produtos em fase de pré-lançamento e beta, exceto se indicado em contrário num anexo apenso [ao documento].
- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais adquiridos no âmbito e durante a vigência de uma Ordem de Serviço de Suporte Técnico, serão perdidos se não forem utilizados durante a vigência da Ordem de Serviço aplicável.
- O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos e os workshops podem estar sujeitos a cancelamento se os níveis de registo mínimos não forem cumpridos.
- A Microsoft pode aceder ao sistema do Cliente através de uma ligação remota para analisar problemas a pedido do Cliente. A equipa da Microsoft irá aceder apenas aos sistemas autorizados pelo Cliente. Para utilizar a assistência por ligação remota, o Cliente tem de fornecer à Microsoft o acesso adequado e o equipamento necessário.

- Alguns serviços poderão obrigar a Microsoft a armazenar, processar e aceder aos dados do Cliente. Ao fazê-lo, utilizamos tecnologias aprovadas pela Microsoft, que estão em conformidade com as nossas políticas e processos de proteção de dados. Se o Cliente solicitar que utilizemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, o Cliente compreende e aceita que é o único responsável pela integridade e segurança dos dados do Cliente e que a Microsoft não assume qualquer responsabilidade relativamente à utilização de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
- Se o Cliente solicitar o cancelamento de um serviço agendado anteriormente, a Microsoft poderá optar por deduzir uma taxa de cancelamento de até 100 por cento do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento for efetuado com menos de 14 dias de antecedência do primeiro dia da prestação do serviço.
- Quando o Cliente acrescentar serviços adicionais ao pacote de suporte técnico através da aquisição ou conversão de incidentes de Benefícios do Software Assurance, a Microsoft pode solicitar a inclusão de um nível correspondente de gestão da prestação de serviços para facilitar a prestação.
- Se o Cliente tiver encomendado um tipo de serviço e pretender mudar para outro tipo, pode aplicar o valor equivalente a um serviço alternativo, se este estiver disponível e for aceite pelo gestor de prestação de serviços do Cliente.
- O Suporte Técnico à Resolução de Problemas 24x7 para Incidentes relativos a Benefícios do Software Assurance (Incidentes SA PRS, ou "SAB") apenas poderão ser convertidos em horas de Suporte Técnico à Resolução de Problemas ou em Suporte Técnico de Terceiro Nível. Podem estar disponíveis serviços adicionais na zona geográfica do Cliente. Para obter detalhes, o Cliente deve contactar o respetivo gestor de prestação de serviços. 30 dias após a Data de Início do Suporte Técnico, e/ou após a data de aniversário do Suporte Técnico plurianual, a Microsoft poderá faturar o Cliente pelo valor equivalente de qualquer défice de incidentes relativos aos Benefícios do Software Assurance atribuídos a qualquer conversão para serviços elegíveis de Suporte Técnico Premier, de acordo com o designado na Ordem de Serviço. Os Benefícios do Software Assurance (SAB) estão sujeitos aos termos indicados no presente instrumento e aos Termos do Produto, incluindo, mas não se limitando ao Anexo B dos Termos do Produto. Poderá encontrar mais detalhes disponíveis em www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, tais como alterações ao benefício de Suporte Técnico à Resolução de Problemas a partir de fevereiro de 2023 que irão afectar o horário de Suporte Técnico à Resolução de Problemas ou componentes elegíveis do contrato de suporte técnico do Cliente, o que pode resultar em ajustes ao valor equivalente do incidente.
- Nem todos os serviços adicionais poderão estar disponíveis no país do Cliente. Consulte o seu gestor de prestação de serviços para obter mais detalhes.
- O Cliente concorda que o único código que não seja da Microsoft ao qual nos forneça acesso se trate de código que seja propriedade do Cliente.
- Os serviços poderão incluir Componentes Distribuíveis de Serviços, aconselhamento e orientação relacionados com o código detido pelo Cliente ou pela Microsoft, ou a prestação direta de outro suporte técnico.
- Ao prestar Serviços Reativos, a Microsoft não fornece códigos de qualquer tipo, além do código-amostra.

- O Cliente assumirá toda a responsabilidade e todos os riscos associados à implementação e manutenção de qualquer código fornecido na prestação de serviços de suporte.
- Poderão existir requisitos mínimos para a plataforma dos serviços adquiridos.
- Os serviços não podem ser prestados aos clientes do Cliente, a menos que o Cliente tenha adquirido o Suporte Técnico Premier para Parceiros e firmado um *Anexo ao [Contrato de] Suporte Técnico Premier da Microsoft – Subcontratação de Parceiros*.
- Sempre que forem acordadas visitas ao local, e que estas não sejam pré-pagas, a Microsoft irá cobrar ao Cliente as despesas razoáveis de deslocação e de estadia ou, a pedido do Cliente, a Microsoft deduzirá um número equivalente de horas de Suporte Técnico à Resolução de Problemas para cobrir as despesas.
- Quaisquer Serviços de Suporte GitHub adquiridos são fornecidos pela GitHub, Inc., uma subsidiária integral da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário na Ordem de Serviço do Cliente serão aplicáveis, à aquisição de Serviços de Suporte GitHub, a Declaração de Privacidade GitHub disponível em https://aka.ms/github_privacy e a Adenda de Proteção de Dados e o Anexo relativo à Segurança da GitHub localizados em https://aka.ms/github_dpa.

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

4.9 As responsabilidades do Cliente

A otimização dos benefícios do Suporte Técnico Premier está subordinada ao cumprimento por parte do Cliente das seguintes responsabilidades, para além das definidas em quaisquer Anexos aplicáveis. A falha no cumprimento das seguintes responsabilidades poderá resultar em atrasos do serviço:

- O Cliente pode designar pontos de contacto na Ordem de Serviço, podendo um destes ser o Gestor de Suporte ao Cliente (CSM). O CSM é responsável por liderar a equipa do Cliente e gerir todas as atividades de suporte técnico e os processos internos do Cliente para submeter pedidos de serviços de suporte técnico à Microsoft. A cada contacto será atribuído um número de conta individual para aceder ao Web site Microsoft Premier Online, para submissão de problemas de suporte técnico e acesso à equipa de prestação de serviços da Microsoft. Os administradores de serviços online do Cliente também poderão ter a capacidade de submeter pedidos de suporte técnico a serviços online através dos portais de suporte técnico dos serviços online aplicáveis. Para além dos contactos designados, o Cliente poderá também identificar dois tipos de contacto de grupo da seguinte forma:
 - Um tipo de contacto recebe um ID de conta partilhada que concede acesso ao Web site Microsoft Premier Online para obter informações e a capacidade de submeter pedidos de suporte técnico.
 - Um tipo de contacto recebe um ID de conta partilhada que concede acesso ao Web site Microsoft Premier Online para obter apenas informações.
- Para pedidos de serviços de suporte técnico online, os administradores da Nuvem, relativamente aos serviços baseados na nuvem do Cliente, devem apresentar os pedidos de suporte técnico através do portal de suporte técnico aos serviços online aplicável.
- Ao submeter um pedido de serviço, os contactos de suporte técnico reativo do Cliente devem ter um entendimento básico do problema com que se está a deparar e uma capacidade para reproduzir o problema para ajudar a Microsoft no diagnóstico e na triagem do problema.

- Estes indivíduos devem também ter conhecimentos acerca dos produtos da Microsoft suportados e do ambiente Microsoft do Cliente para ajudar a resolver os problemas do sistema e para ajudar a Microsoft na análise e na resolução dos pedidos de serviço.
- O Cliente concorda em trabalhar com a Microsoft para planear a utilização dos serviços, com base no nível de serviço adquirido.
 - O Cliente concorda em notificar a Microsoft sobre quaisquer alterações aos contactos designados nomeados na Ordem de Serviço do Cliente.
 - A Microsoft poderá solicitar que o Cliente efetue uma identificação do problema e que execute atividades de resolução de problemas. Este processo pode incluir a execução de rastreios de rede, a captura de mensagens de erro, a recolha de informações de configuração, a alteração de configurações do produto, a instalação de novas versões do software ou de novos componentes, bem como a modificação de processos.
 - O Cliente é responsável por efetuar a cópia de segurança dos seus dados e por reconstruir ficheiros perdidos ou alterados resultantes de falhas catastróficas. O Cliente é também responsável pela implementação dos procedimentos necessários para salvaguardar a integridade e segurança do respetivo software e dados.
 - O Cliente concorda, sempre que possível, em responder aos inquéritos de satisfação de clientes que a Microsoft possa fornecer ocasionalmente relativamente aos serviços.
 - O Cliente é responsável por quaisquer despesas de deslocação e de estadia incorridas por parte dos respetivos funcionários ou contratantes.
 - O gestor de prestação de serviços poderá pedir ao Cliente para cumprir outras responsabilidades específicas ao serviço que o Cliente adquiriu.
 - O Cliente submeterá os pedidos de serviços proativos, juntamente com quaisquer dados necessários/aplicáveis, não mais tarde do que 60 dias antes da data de expiração da Ordem de Serviço aplicável.
 - O Cliente concorda em fornecer, de forma razoável, acesso telefónico e de internet de alta velocidade, além de acesso aos sistemas internos e a ferramentas de diagnóstico, à equipa de prestação de serviços da Microsoft.

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

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

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