

# Descrição dos Serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft (USSD)

Janeiro de 2024

# Sumário

1	Sobre este documento .....	3
2	Serviços de suporte .....	4
	<b>2.1 Como comprar</b> .....	4
	<b>2.2 Descrição dos serviços</b> .....	5
	Serviços proativos .....	5
	Serviços de planejamento .....	5
	Serviços reativos .....	11
	Gerenciamento de prestação de serviços .....	14
	<b>2.3 Serviços e soluções aprimorados</b> .....	16
	Engenharia Designada Avançada .....	16
	Resposta Avançada Unificada .....	19
	Resposta Rápida .....	22
	Gerenciamento de Eventos do Azure .....	23
	Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Office 365 .....	25
	Suporte Developer .....	25
	GitHub Engineering Direct .....	25
	Suporte Crítico .....	25
	Engineering Direct do Azure .....	26
	Resposta da Microsoft a Incidentes de Segurança Cibernética .....	30
	<b>2.4 Suporte em vários países</b> .....	30
	Visão geral dos Serviços de Suporte em vários países .....	30
	Como comprar .....	31
	Termos e condições adicionais do Suporte para vários países .....	32
	<b>2.5 Termos e condições adicionais</b> .....	32
	<b>2.6 Suas responsabilidades</b> .....	34

# 1 Sobre este documento

A Descrição dos Serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft fornece a você informações sobre os serviços de suporte 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 Corporativo Unificado da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto abrangente de serviços de suporte empresarial que ajuda a reduzir custos, aumentar a produtividade 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, com serviços adicionais e soluções e serviços aprimorados, de acordo com um contrato de Pacote Básico listado na Ordem de Serviço para Serviços Corporativos, conforme descrito a seguir.

Item	Descrição
Pacote Básico	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. Parte do seu Pacote Básico inclui um Benefício Flex* usado para adicionar serviços proativos (marcados com o sinal "+"), serviços aprimorados e soluções e/ou serviços Proativos Personalizados ao seu Pacote Básico. O Pacote Básico inclui os serviços que estão representados com uma "✓" nesta seção.
Serviços adicionais	Serviços adicionais de suporte, inclusive serviços Proativos, podem ser adicionados ao seu Pacote Básico durante o período de vigência de sua Ordem de Serviço e estão representados com um sinal de "+" nesta seção.
Serviços e soluções aprimorados	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 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).

O Benefício Flex\* é uma parte flexível no preço de lista do seu pacote básico que pode ser aplicado à compra de serviços Proativos, serviços e soluções aprimorados, créditos Proativos ou Serviços Proativos Personalizados no ato da compra dos serviços. Seu representante da Microsoft fornecerá a parte do preço de lista do Pacote Básico disponível para uso como Benefício Flex. Serão aplicadas as seguintes condições para alocação do seu Benefício Flex:

- Até 20% ou US\$ 50.000,00, o que for maior, do seu Benefício Flex alocado pode ser aplicado à compra de Créditos Proativos ou serviços Proativos Personalizados.
- O Benefício Flex é alocado anualmente, e quaisquer serviços para os quais o Benefício Flex tenha sido aplicado devem ser utilizados durante a vigência anual aplicável.
- O Benefício Flex não pode ser usado para serviços de Gerenciamento de Fornecimento de Serviços, conforme define este documento.
- Se você tiver solicitado um tipo de serviço com Benefício Flex e quiser trocá-lo por outro, você poderá aplicar o valor equivalente em um serviço alternativo onde estiver disponível e desde que acordado com seu recurso de prestação de serviços.
- Todos os Benefícios Flex disponíveis devem ser alocados quando da execução do contrato, ou serão revogados.

## 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 entrega será remota, salvo acordo em contrário por escrito e pagamento de uma taxa adicional, ou em caso de venda expressamente definida como serviço no local.

### Serviços de planejamento

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

Tipos de planejamento de serviço	Planejamento
<b>Prova de Conceito</b>	+
<b>Serviços de Arquitetura</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 Arquitetura:** Um compromisso cuja estrutura se baseia em uma série de discussões lideradas por um especialista da Microsoft. Nossos especialistas trabalharão com os clientes de forma a traduzir as necessidades dos negócios em arquiteturas de solução personalizadas que acelerarão o sucesso da implantação. Essas discussões podem envolver a avaliação de requisitos técnicos, a análise do projeto de arquitetura existente e o fornecimento de insights técnicos experientes sobre as melhores práticas em arquitetura de solução. Este processo tem como objetivo criar um projeto cuja solução técnica alinhe-se às metas e aos objetivos determinados e sirva como um documento de referência crucial para a fase de implantação da produção.

### Serviços de implementação

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

Tipos de serviços de implementação	Planejamento
<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

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

Tipos de serviços de manutenção	Planejamento
<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>	+

Tipos de serviços de manutenção	Planejamento
<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

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

Tipos de serviços de otimização	Planejamento
<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

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

Tipos de Serviços Educacionais	Planejamento
<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	Planejamento
<b>Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Educação)</b>	+

Tipos de serviços proativos adicionais	Planejamento
<b>Assistente de Tecnologia de Suporte</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.

**Engenharia Designada (Designated Engineering, DE):** soluções selecionadas e orientadas por resultados, com base nas práticas e princípios recomendados pela Microsoft, que maximizam o valor do seu investimento em tecnologia da Microsoft. Um especialista técnico líder trabalhará em estreita colaboração com sua equipe durante todo o compromisso e aproveitará outros especialistas da Microsoft, conforme necessário, para fornecer orientação técnica adaptada ao seu ambiente visando à implantação e/ou otimização de suas soluções da Microsoft. Esses compromissos contêm serviços proativos predefinidos integrados que visam a resultados específicos, dentre os quais, serviços que abrangem desde avaliação e planejamento até qualificação e projeto, configuração e implementação.

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

- Você deve ter um contrato vigente de serviços de Suporte Unificado da Microsoft para receber suporte para os serviços de DE. Se o seu contrato de serviços referente ao Suporte Unificado da Microsoft expirar ou rescindir, seu serviço de DE se encerrará na mesma data.
- Os serviços de DE são disponibilizados durante o horário comercial (09h00 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana).
- Os serviços de DE oferecem suporte a produtos e tecnologias específicos da Microsoft selecionados por você e listados em sua Ordem de Serviço.
- Os serviços de DE são prestados para um único local de suporte, no local de suporte designado conforme identificado em sua Ordem de Serviço.
- Os serviços de DE são entregues remotamente, salvo acordo prévio por escrito. Quando as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, cobraremos as despesas de viagem cabíveis.

Outros Proativos	Planejamento
<b>Créditos Proativos</b>	<b>+</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 serviços Reativos	
<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>	+

✓ - Incluído como parte do Pacote Básico.

+ - Serviços adicionais que podem ser comprados.

**Suporte para Aconselhamento:** suporte por telefone em 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.

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>Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>3</sup></p> <p>Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft</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>Supervisão de 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>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>

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada		Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais
Necessita de atenção dentro de duas horas comerciais <sup>4</sup>		Solicitação por telefone ou site
<b>Gravidade C</b>	Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos	Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso
Menor impacto nos negócios:	Esforço somente durante o horário comercial <sup>4</sup>	Resposta em até 24 horas
Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços		Solicitação por telefone ou site
Necessita de atenção dentro de quatro horas comerciais <sup>4</sup>		

<sup>1</sup> O tempo de resposta listado para os seus componentes do Azure não cobre 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 reduzir o nível de severidade se você não puder fornecer os profissionais ou respostas adequadas para permitir que a Microsoft continue com os esforços de solução do problema.

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

**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.

Conforme as tabelas de Resposta a Incidentes acima, para incidentes de gravidade B e C, 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 de gravidade 1 e A, um processo de escalonamento aprimorado é iniciado e executado automaticamente. 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 adicionais de Gerenciamento de Suporte Reativo.

**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 durante o 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 Serviço de Fornecimento de Serviços (SDM) está incluído em seus serviços de suporte, salvo indicação em contrário aqui ou em sua Ordem de Serviço. Serviços de gerenciamento de fornecimento adicionais podem ser acrescidos na ocasião da compra de serviços adicionais ou de serviços e soluções aprimorados.

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.

## Escopo do Gerenciamento da Prestação dos Serviços (Service Delivery Management, SDM)

Os seguintes serviços de SDM estão disponíveis:

Tipos de serviços de Gerenciamento de Execução de Serviços	Planejamento
<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 do Suporte Corporativo Unificado</b>	✓
<b>Programa de Sucesso da Nuvem</b>	+
<b>Defensor do Desenvolvedor do Arquiteto de Solução de Nuvem</b>	✓ <sup>1</sup>
<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.

✓<sup>1</sup> - Serviços adicionais que podem ser fornecidos pela Microsoft.

**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. 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.

**Defensor do Desenvolvedor do Arquiteto de Solução de Nuvem:** recurso de suporte da Microsoft focado em desenvolvimento que fornecerá consultoria e orientação estratégica para acelerar a inovação e impulsionar a eficiência ao longo do ciclo de vida do desenvolvimento de software. Esses recursos limitados podem ser atribuídos pela Microsoft conforme as condições permitirem.

**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. Este serviço também está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft. Esses recursos funcionarão remotamente ou em seu local. Se entregue no local, as restrições abaixo se aplicam.

**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.

### 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	Planejamento
<b>Engenharia Designada Avançada</b>	+
<b>Resposta Avançada Unificada</b>	+
<b>Resposta Rápida</b>	+
<b>Gerenciamento de Eventos do Azure</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Suporte Developer</b>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	+
<b>Suporte Crítico</b>	+
<b>Engineering Direct do Azure</b>	+
<b>Resposta da Microsoft a Incidentes 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 considerados no 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 o ajudam 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. Para clientes de vários países, devem ser atribuídos locais à EDE [Enhanced Designated Engineering (Engenharia Designada Avançada)] no momento da contratação, antes do planejamento de entrega do serviço.

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

- Você deve ter um contrato vigente de serviços de Suporte Unificado da Microsoft para receber suporte para os serviços de EDE. Se o seu contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou rescindir, seu serviço de EDE será encerrado 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.

- Os serviços de EDE são entregues remotamente, salvo acordo prévio por escrito. Quando as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, cobraremos as despesas de viagem cabíveis.

**Engenharia Designada Reativa Avançada (Reactive Enhanced Designated Engineering, REDE):** um compromisso técnico profundo e contínuo focado na resolução acelerada de incidentes de suporte reativo alinhados com os produtos e serviços online específicos da Microsoft selecionados por você e identificados em sua Ordem de Serviço. Os serviços de REDE serão fornecidos por um engenheiro designado, que desenvolverá um profundo conhecimento do seu uso dos produtos e serviços online da Microsoft em seu ambiente. As horas de serviço de REDE são deduzidas do total de horas adquiridas conforme utilizadas e fornecidas.

As áreas de foco para os serviços de REDE são:

- Realizar uma reunião inicial para discutir prioridades e recomendações. Os resultados desta reunião serão documentados em seu plano de prestação de serviços.
- Participar da resolução de incidentes de suporte de Gravidade 1 e Gravidade A.
- A seu pedido, participar da resolução de outros incidentes de suporte graves.
- Trabalhar em colaboração com seus recursos de Gerenciamento de Prestação de Serviços e Gerenciamento de Suporte Reativo, bem como com quaisquer outros recursos da Microsoft envolvidos nas atividades de incidentes de suporte, para facilitar a resolução e o planejamento eficientes e eficazes de incidentes de suporte reativo para prevenção de incidentes futuros.
- **Serviços reativos**
  - Desenvolver e manter um profundo conhecimento do seu uso de nossos produtos e serviços online em seu ambiente e incorporar esse conhecimento nas atividades relacionadas ao suporte à resolução de incidentes.
  - Fornecer aos engenheiros de suporte técnico da Microsoft informações sobre o uso de nossos produtos e serviços online em seu ambiente.
  - Fornecer solução de problemas avançada e competência em depuração para facilitar a rápida resolução de incidentes de suporte.
  - Se disponível para os serviços online e produtos da Microsoft, realizaremos análise de causa raiz em incidentes de impacto crítico nos negócios e forneceremos recomendações sobre como problemas similares poderão ser mitigados no futuro.
  - Além disso, o engenheiro de REDE pode trazer recursos técnicos adicionais, conforme necessário.
- **Serviços proativos**
  - Documentar e compartilhar com você recomendações sobre o uso de serviços de suporte proativos (p. ex., revisões da capacidade de suporte, verificações de saúde, workshops e programas de avaliação de risco) para identificar oportunidades para melhorar o tempo de atividade e mitigar interrupções em funções críticas de negócios.

- Mediante sua solicitação, o engenheiro de REDE poderá prestar os serviços proativos acordados.

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

- Você precisa assinar e manter um contrato de Suporte Unificado da Microsoft para que possamos prestar os serviços de REDE. Se o seu contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou rescindir, seu serviço de REDE será encerrado na mesma data.
- O engenheiro de REDE é designado além do recurso de resolução técnica da Microsoft responsável pela resolução de incidentes de suporte.
- Os serviços de REDE são disponibilizados durante o horário comercial (09h00 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana).
- Os serviços de REDE são entregues aos locais de suporte designados, onde são adquiridos conforme identificados em sua Ordem de Serviço.
- Os serviços de REDE são entregues remotamente, salvo acordo prévio por escrito. Quando as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, cobraremos as despesas de viagem cabíveis.
- Os serviços de REDE não modificam os tempos de resposta a incidentes de suporte reativo aplicáveis por meio de outras ofertas de suporte da Microsoft, às quais você tem direito.

### **Suas responsabilidades**

A otimização dos benefícios dos seus serviços de REDE depende do cumprimento das seguintes responsabilidades. O não cumprimento das seguintes responsabilidades pode resultar em atrasos no serviço ou prejudicar nossa capacidade de executar os serviços.

- Você fornecerá ao engenheiro de REDE orientação, treinamento, documentação e outras comunicações, conforme necessário, para viabilizar um conhecimento profundo do uso de nossos produtos e serviços online em seu ambiente.
- Você deve criar as solicitações de incidentes de suporte e participar do diagnóstico e da resolução de incidentes de suporte conosco ativamente.
- Você deve atuar como administrador de seu ambiente.
- Você deve fornecer informações para a solução de problemas mediante solicitação (por exemplo, arquivos de log de rastreamento e depuração).

### **Resposta Avançada Unificada**

**Resposta Avançada Unificada:** A Resposta Avançada Unificada (Unified Enhanced Response, UER) fornece suporte reativo acelerado para seus produtos e serviços em nuvem com roteamento mais rápido para todos os incidentes de situação crítica ("crit sits") e atribuindo recursos da equipe de gerenciamento de incidentes aprimorados designada a você para gerenciamento de incidentes reativos aprimorados. Os clientes podem comprar a Resposta Avançada Unificada acrescida ao contrato de Suporte Básico Corporativo Unificado ou adicioná-la a qualquer momento, durante a vigência de um contrato ativo para Suporte Básico Corporativo Unificado.

Para receber o suporte de UER para seus produtos e serviços em nuvem da Microsoft, você deve comunicar um incidente por telefone ou via web. Se registradas com Gravidade 1 ou A, suas solicitações de Suporte para Resolução de Problemas serão automaticamente encaminhadas com tempo de resposta avançado, e a equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançados será automaticamente designada para gerir os incidentes.

**Gerenciamento Avançado de Incidentes:** o serviço de Gerenciamento de Incidentes Avançados está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano para todas as solicitações de Suporte para Resolução de Problemas de Gravidade 1 ou A. Os clientes recebem um pool designado de recursos com conhecimento das metas de negócios e do ambiente do cliente. Esses recursos são atribuídos em acréscimo aos recursos de resolução técnica e são responsáveis pela supervisão de todos os incidentes de suporte a situações críticas para impulsionar a resolução oportuna e garantir alta qualidade na entrega do suporte. A equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançados designada para o cliente pode ser contatada diretamente por e-mail 24 horas por dia, 7 dias por semana. Esta equipe garantirá progresso técnico contínuo, fornecendo atualizações frequentes do status, escalonamento e um plano de ação.

Para qualquer incidente de Gravidade 1, um membro da equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançados também fornecerá uma análise do tratamento de incidentes ao cliente, ao gerente de contas de sucesso do cliente e a outros membros da equipe de contas, com o objetivo de fortalecer os negócios e evitar interrupções e problemas futuros. Durante a reunião, o membro da equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançados fornecerá uma visão geral da resposta a incidentes, na qual incluirá êxitos e áreas destinadas à melhoria. Também trabalhará com o Gerente de Contas de Sucesso do Cliente (Customer Success Account Manager, CSAM) em recomendações para correção, a fim de reduzir casos futuros e fortalecer soluções proativamente.

A Análise da Causa Raiz (Root Cause Analysis, RCA) está disponível somente para algumas tecnologias da Microsoft e pode incorrer em um custo adicional. O serviço de RCA não está incluso na Resposta Avançada Unificada, mas pode ser solicitado aos membros de sua equipe de CSAM ou Gerenciamento Avançado de Incidentes, durante o incidente. Um membro da equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançados informará se houver uma RCA disponível para a tecnologia Microsoft afetada, se haverá custo adicional pela execução da RCA e trabalhará com seu CSAM para iniciar uma RCA, se disponível e explicitamente solicitada pelo cliente antes de se encerrar o incidente. Você será responsável por trabalhar com a equipe da Microsoft para fornecer materiais como arquivos de registro, rastreamento de rede ou outra saída de diagnóstico necessária para se concluir a RCA.

Para que a equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançados tenha conhecimento básico sobre suas metas e ambiente, você deve fornecer documentação, se solicitado, e participar das atividades de integração durante os primeiros 60 dias da vigência do contrato.

Esses recursos serão operados remotamente. O serviço de Gerenciamento Avançado de Incidentes é fornecido em inglês, chinês e japonês. Nesta oferta, não é possível oferecer nenhum serviço de Gerenciamento Avançado de Incidentes por região restrita, cidadania exigida ou recursos de entrega liberados.

Serviços reativos da UER ajudam a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e geralmente são utilizados sob demanda. Os serviços reativos fornecidos 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. Além dos serviços reativos conforme necessários, uma quantidade definida de horas para Gerenciamento de Suporte Reativo e Gerenciamento de Prestação de Serviços está incluída para sua equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançados e CSAM para uso para entrega para atividades de integração, reuniões trimestrais com o membro da sua equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançados e revisões pós-incidente de

Gravidade 1. Reuniões adicionais ou mais frequentes estão disponíveis mediante solicitação e com contrato prévio da Microsoft, quando houver recursos disponíveis, se você optar por comprar horas adicionais além daquelas incluídas para fornecer Gerenciamento de Suporte Reativo e Gerenciamento de Prestação de Serviços adicionais pela sua equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançado e Gerente de Conta de Sucesso do Cliente

A UER só precisa ser adquirida para o local do país anfitrião se o cliente tiver um contrato unificado em vários países. Como uma Solução Avançada reativa, todos os serviços de UER podem ser fornecidos remotamente tanto para o Host quanto para locais que não sejam o Host, com exceção das horas de Gerenciamento de Prestação de Serviços incluídas, que serão alocadas pelo Host e gerenciadas pelo Gerente de Conta de Sucesso do Cliente do Host.

Situação e Gravidade da Resposta Unificada Avançada	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 30 minutos ou menos</p> <p>Gerente de Incidentes Sênior<sup>2</sup> atribuído automaticamente</p> <p>Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>3</sup></p> <p>Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft</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 em 30 minutos</p>	<p>Resposta à 1ª chamada em 30 minutos ou menos</p> <p>Gerente de Incidentes Sênior atribuído automaticamente<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>

<sup>1</sup> O tempo de resposta para os componentes do Azure não cobre o US Gov Clouds Azure StorSimple, criptografia AE da GitHub, A40, Serviços de Mídia do Azure, Azure Stack, Base de Teste para M365, Microsoft Mesh ou Impressão Universal.

<sup>2</sup> Os recursos de Gerenciamento de Incidentes Avançados ajudam a orientar a resolução imediata de situações críticas por meio de envolvimento, escalonamento, atribuição de profissionais e coordenação para o caso.

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

## Resposta Rápida

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

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

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

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

Rápida resposta à 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>

Rápida resposta à problemas e situações de gravidade	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<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 de Resposta Rápida 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 planejados nos negócios dos clientes.

Antes da janela de eventos definida, a equipe de AEM realizará uma avaliação do evento e da solução em escopo, fornecerá recomendações para mitigar riscos identificados e estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante o período de cobertura do evento definido.

Consideramos um evento de negócios crítico em escopo como uma atividade pontual prevista pelo cliente, a qual representa um grande risco/impacto para o cliente, exigindo assim níveis mais altos de disponibilidade e desempenho do serviço.

Exemplos de eventos críticos nos negócios:

- Alta carga previsível sobre uma solução existente
- Implantação de um novo recurso em uma solução Azure existente
- Implantação de uma nova solução para o Azure
- Migração de um provedor local ou outro provedor de nuvem para o Azure

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. O AEM 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, o AEM 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.

O AEM 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.

Eventos críticos nos negócios podem receber até 5 (cinco) dias corridos de cobertura consecutiva de evento. 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 (cinco) 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 6 (seis) 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 está sujeito a cancelamento se o cliente não puder fornecer recursos ou respostas adequadas durante a entrega do serviço de AEM.

O AEM está disponível apenas para clientes com soluções no Azure Public Cloud. O AEM não está disponível para clientes com ambientes de nuvem soberana ou Azure Governamental. A entrega de AEM está disponível apenas em inglês e não oferece serviços de suporte no idioma local.

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>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</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>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>	
---	--	--

<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 de AEM 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.

## 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.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** fornece aos clientes acesso prioritário a uma equipe de suporte designada da GitHub e a um Engenheiro de Confiabilidade do Cliente (Customer Reliability Engineer, CRE) da GitHub. Além disso, revisões trimestrais, incluindo orientação proativa baseada em verificações de integridade e análise de tíquetes, fazem parte da oferta GitHub Engineering Direct.

## 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

(SfMC), está disponível por um valor adicional e é definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço. Você deve ter um contrato vigente de serviços de Suporte Unificado da Microsoft para receber suporte para os serviços de SfMC. Se o seu contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou rescindir, seu serviço de SfMC será encerrado na mesma data.

## **Engineering Direct do Azure**

### **Engineering Direct do Azure:**

#### **1. Visão geral e escopo da cobertura**

A Engineering Direct do Azure (AED) oferece suporte avançado para o ambiente de produção do Microsoft Azure do cliente, incluindo acesso priorizado diretamente à equipe de engenharia de Serviços do Azure.

O objetivo da AED é acelerar o tempo de retorno do valor do cliente para serviços do Azure registrados por meio do sólido conjunto de habilidades técnicas da equipe da AED, do profundo conhecimento do cliente e da capacidade de envolver a organização principal de engenharia do Azure. Isso permite que a AED defenda o cliente pela engenharia e ofereça uma experiência personalizada para melhor atender às suas necessidades comerciais técnicas.

Este serviço de suporte avançado somente estará disponível somente para produtos Microsoft Azure com licença válida, lançados comercialmente e disponíveis de forma geral ao Cliente, e para assinaturas de serviços em nuvem, conforme identificadas no Apêndice A da Ordem de Serviço e adquiridas pelo cliente ou pela afiliada do cliente: i) nos termos dos contratos e registros de licenciamento, conforme indicado no Apêndice A; e ii) durante a Vigência desta Ordem de Serviço. Esses produtos e assinaturas excluem aqueles comprados por qualquer parte que não seja afiliada do cliente, a partir da Data de Início do Suporte, referidas doravante como "Assinaturas Registradas".

Os valores do Microsoft Unified para este serviço de suporte avançado baseiam-se em uma estrutura de taxas subdivididas em camadas, juntamente com o valor total de cada ano pelos produtos Microsoft Azure licenciados, lançados comercialmente e geralmente disponíveis pelo cliente, e por assinaturas de serviços de nuvem do Azure, conforme identificadas no Apêndice A desta Ordem de Serviço (coletivamente, o "Gasto Avaliado com Produtos") para calcular os valores do Microsoft Unified Azure Engineering Direct a pagar pelo cliente, pelo Prazo de Suporte, conforme descrito na Ordem de Serviço do cliente.

Se o Gasto Avaliado com Produtos de um Cliente, quando da execução do contrato, for igual ou superior a USD 60.000.000 (sessenta milhões de dólares) ou se o cliente optar por pagar o preço mínimo do recurso estendido, conforme detalhado na Ordem de Serviço, o cliente terá direito, durante toda a vigência do contrato, a todos recursos listados nas Seções 2.1 e 2.2, doravante definidos como "Clientes com Recurso Estendido". Os demais clientes só têm direito aos recursos listados na Seção 2.1.

A AED trabalhará com o cliente durante os primeiros sessenta (60) dias da Ordem de Serviço para integrar as Assinaturas Registradas do cliente. Durante os primeiros sessenta dias, as atividades são limitadas à integração e descoberta para se construir o conhecimento dos negócios e as necessidades técnicas do cliente. Para que a equipe de AED construa esse conhecimento das metas, negócios, projetos e ambiente do cliente, o cliente deve fornecer documentação, se solicitado, e participar das atividades de integração durante os primeiros sessenta (60) dias de vigência do contrato.

As tecnologias fora do escopo para este serviço de suporte avançado incluem, entre outras, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Serviço de Comunicação do Azure ou Gerenciamento de Assinatura

e Cobrança, A40, Serviços de Mídia do Azure, Azure Stack, Base de Teste para M365, Microsoft Mesh ou Universal Print.

## 2. Recursos

Para cenários reativos, as solicitações devem ser iniciadas por meio de um caso de suporte, utilizando o Suporte para Resolução de Problemas ("PRS"), conforme indicado na descrição de serviço mencionada na Ordem de Serviço do cliente. Observe que os tempos de resposta padrão se aplicam conforme esperado. Se necessário, casos de suporte passarão por triagem com equipes especializadas para suporte adicional.

A AED segue as definições de gravidade de incidente, tempos de resposta iniciais estimados e os requisitos de envio conforme detalhados na Ordem de Serviço do cliente. A resposta inicial aos incidentes do Azure será feita pelos engenheiros de suporte do Azure Rapid Response, conforme indicado na descrição do serviço mencionada na Ordem de Serviço do cliente.

Esses engenheiros de suporte avaliarão e determinarão a necessidade de recursos técnicos adicionais para resolver um incidente que afeta apenas as Assinaturas Registradas do cliente e, se necessário, encaminhar para a AED e envolver equipes adicionais adequadas de engenharia de serviço no grupo de produtos, conforme necessário, para assistência imediata quanto ao incidente.

### 2.1 Fornecido para todos os clientes:

**Interface de engenharia direta:** o objetivo desses serviços é apoiar e facilitar as necessidades urgentes do cliente com a engenharia para priorizar reparos e acelerar a adoção.

- Defesa em Engenharia do Azure. A AED se envolverá com a equipe de operações em nuvem do cliente para gerar resultados positivos em projetos contemplados pelas Assinaturas Registradas, fundamentados na compreensão de sua presença no Azure para desbloquear clientes e impulsionar o tempo de mitigação.
- Gestão de crise liderada pela engenharia. Se os engenheiros de suporte do Azure Rapid Response tiverem encaminhado um incidente para a AED, a AED estabelecerá parceria com as equipes de serviço do Azure para permitir um envolvimento mais rápido de especialistas no assunto e comunicação e gerenciamento de crise atualizados, com disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana para acelerar o tempo até a mitigação. Os engenheiros de suporte do Azure Rapid Response podem encaminhar para a AED incidentes que estejam no escopo do contrato do Azure Rapid Response.
- Orquestrar o gerenciamento de problemas. A AED trabalhará com o cliente e as equipes de serviço do Azure para evitar a repetição de incidentes críticos do cliente por meio de itens de reparo direcionados que melhoram a resiliência da infraestrutura e a estabilidade da plataforma do Azure de um cliente, com o objetivo de promover uma experiência de loop fechado. A AED estende o serviço de Análise de Causa Raiz (RCA) previsto na descrição do serviço constante da Ordem de Serviço do cliente. Quando explicitamente solicitado sete (7) dias corridos antes do encerramento do incidente, a AED realizará uma análise estruturada das causas potenciais de um único incidente ou uma série de problemas relacionados limitados aos produtos do cliente e a assinaturas de nuvem que não afetam outros clientes. O cliente será responsável por trabalhar com a equipe da Microsoft para fornecer materiais, como arquivos de registro, rastreamentos

de rede ou outro resultado de diagnóstico. As RCAs estão disponíveis somente mediante solicitação, por meio do engenheiro da AED alinhado ao cliente para incidentes que afetam a produção. As RCAs serão fornecidas em até dez (10) dias úteis após a solicitação ou mitigação do incidente, o que ocorrer por último.

**Aceleração de resultado dos negócios:** essas atividades impulsionam os objetivos de negócios do cliente em todo o ecossistema do Azure para ajudar a acelerar a percepção de valor do cliente com o objetivo de melhorar o retorno sobre o investimento (ROI).

- Entrega proativa de planos de melhoria de serviço. A AED trabalhará com o cliente para abordar os desafios atuais do cliente por meio da análise de tendências emergentes em parceria com as equipes de serviço do Azure. Essa análise pode se concentrar em uma variedade de áreas, inclusive resiliência da solução, segurança, desempenho ou otimização de custos do cliente, e pode sugerir recomendações para o cliente implementar. Também pode incluir atividades como simulações de incidentes, mitigação de infraestrutura arriscada e suporte para testes de pré-produção, conforme o foco da análise. Dois (2) Planos de Melhoria de Serviço (SIP) podem ser solicitados em um período de doze meses.
- Suporte para projetos críticos do cliente. A AED estabelecerá parceria com outras funções alinhadas ao cliente da Microsoft e equipes de engenharia do Azure para acelerar a percepção de valor em todas as Assinaturas Registradas e garantir que os projetos críticos do cliente sejam lançados conforme planejado, trabalhando para minimizar o tempo para envolver especialistas no assunto do Azure adequados, remover bloqueios de engenharia sempre que possível e reduzir o tempo de mitigação em incidentes escalados.
- Direcionar insights acionáveis e aprofundar o conhecimento e a experiência do cliente nas equipes de entrega do Azure. Em todas as Assinaturas Registradas, a AED instruirá as equipes de entrega de suporte do Azure sobre as necessidades comerciais e técnicas do cliente para permitir uma experiência personalizada, com o objetivo de atender aos requisitos dos negócios, agilizar a mitigação e melhorar a experiência geral de suporte do cliente no Azure.
- Opinião do Cliente. A Microsoft oferece oportunidades, por meio de vários canais de comunicação, que a organização do cliente pode usar para enviar informações sobre a evolução dos recursos e Serviços do Azure. As informações recebidas são apresentadas diretamente à liderança de engenharia de serviços dentro da Microsoft. A equipe de Experiência do Cliente do Azure (Customer Experience, CXP) coordena as oportunidades para fornecer informações. Após a ativação do serviço da AED, a equipe de CXP estabelecerá um diálogo com a organização do cliente por meio do gerente de contas de sucesso do cliente atribuído para estabelecer canais de comunicação.

**2.2 Recursos estendidos:** esses recursos são limitados aos Clientes com Recursos Estendidos, conforme definido acima. Somente os clientes que atenderem a esta definição e forem indicados como tal na Ordem de Serviço do cliente também terão direito a receber esses recursos.

- Monitoramento da plataforma: A AED aproveita o conhecimento da superfície e telemetria interna do Azure do cliente com mais de 20 serviços do Azure para configurar monitores com limites específicos relacionados à capacidade, desempenho (como latência), conectividade

(como erros de autorização) ou disponibilidade. Alguns serviços do Azure podem ser excluídos. O cliente pode solicitar uma lista dos serviços passíveis de cobertura junto ao gerente de conta de sucesso do cliente (CSAM) ou à equipe de AED, durante a integração. A AED cobrirá até 7 (sete) "Cenários de Monitoramento" mutuamente acordados, que são definidos como um conjunto de recursos do Azure que orientam uma ação específica. Monitores e limites definidos aproveitam a telemetria confidencial do Microsoft Azure e não serão compartilhados ou divulgados ao cliente. Esses cenários serão definidos durante o período de integração da AED, de sessenta dias. O cliente deve participar totalmente do processo de definição e fornecer todos os materiais solicitados. Os monitores estarão prontos para teste em até 30 dias após o final do período de integração. Depois que os testes dos monitores estiverem concluídos e a Microsoft informar o cliente que os monitores estão ativos, a AED fornecerá cobertura 24 horas por dia, 7 dias por semana, para responder e fazer a triagem de qualquer monitor acionado com base no limite definido pela Microsoft, por meio do recurso "Gestão de crise liderado pela engenharia", definido acima. Se o cliente não criou um caso de suporte, utilizando o Suporte para Resolução de Problemas (Problem Resolution Support, PRS), conforme indicado na descrição do serviço mencionada na Ordem de Serviço do cliente para o problema identificado, a equipe de AED solicitará que o cliente crie um caso de suporte para facilitar os esforços de mitigação.

- Tratamento diferenciado de interrupção da plataforma: durante uma interrupção declarada pelo Azure, definida como uma interrupção que afeta vários clientes e é declarada como interrupção no portal do Azure, a AED fornecerá comunicações personalizadas para contatos de clientes pré-identificados, a fim de mantê-los informados sobre a situação e fornecer detalhes sobre como a interrupção poderá afetá-los à medida que se tornarem disponíveis. A pedido do cliente, a AED trabalhará nos esforços de automitigação com o cliente, como, p. ex., deixar de usar uma zona de disponibilidade diferente, se for o caso.
- Suporte global Know-Me para gestão de crise de engenharia: a cobertura global expandida e alinhada com o cliente para o recurso "Gestão de crise de engenharia", definido na seção acima, é fornecida para permitir uma experiência mais personalizada e consistente além do horário comercial. Essa experiência aprimorada pode ser estendida a outros recursos, conforme apropriado. Define-se "Know-me" como o conhecimento do contexto e do ambiente de negócios do cliente cujo objetivo é impulsionar a mitigação de incidentes mais rapidamente e melhorar a experiência geral de suporte do cliente no Azure.

### 3. Pré-requisitos e pressuposições da AED

Além dos pré-requisitos e dos pressupostos descritos na Ordem de Serviço do cliente, a prestação de serviços pela Microsoft, conforme definida neste Anexo, baseia-se nos seguintes pré-requisitos e pressupostos:

- a) O desempenho dos serviços de AED pela Microsoft depende da cooperação e participação ativa do cliente, bem como da conclusão oportuna das responsabilidades atribuídas.
- b) O cliente manterá um plano de serviço de Suporte Corporativo da Microsoft ativo e um contrato do Azure Rapid Response durante toda vigência deste Anexo.
- c) Todos os recursos estão disponíveis apenas no idioma inglês.
- d) A entrega será remota, a menos que acordado de outra forma por escrito. Quando as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, a Microsoft cobrará o cliente pelas despesas razoáveis de viagem e hospedagem.

- e) Se o incidente não for isolado à organização do cliente e estiver afetando uma parte maior do ambiente Azure, os recursos em engenharia de serviços não poderão priorizar a restauração do serviço.
- f) A cobertura da AED não se estende a nenhuma tecnologia no local, dispositivos de usuário, software cliente da Microsoft ou tecnologias de identidade e autenticação.
- g) O direito do cliente de receber o serviço de AED, conforme descrito neste Anexo, está sujeito à conformidade com os termos e as condições especificados na Ordem de Serviço e neste Anexo.
- h) Os Serviços de AED destinam-se a dar suporte ao uso que o cliente faz das Assinaturas Registradas. A Microsoft somente fornecerá esses Serviços para fins comerciais internos do cliente. A Microsoft não fornecerá esses Serviços a clientes do cliente.
- i) A AED não fornecerá suporte para qualquer código que não seja da Microsoft ou código que tenha sido personalizado pela Microsoft, pelo cliente ou um terceiro.

## Resposta da Microsoft a Incidentes de Segurança Cibernética

**Resposta da Microsoft a Incidentes de Segurança Cibernética (“MSCIR”):** fornece investigação e orientação global para ajudar a avaliar o escopo do ataque cibernético, conter o incidente e restaurar sistemas críticos, com opções de suporte no local e/ou remoto. Esses serviços ajudam a reduzir o risco de ataques cibernéticos direcionados e a melhor mitigar os danos causados por uma crise de segurança. A Resposta a Incidentes da Microsoft deve ser comprada como complemento separado de um Contrato de Suporte Unificado existente. O escopo do compromisso da MSIR será definido no momento do incidente.

Em determinadas circunstâncias urgentes, o Cliente poderá solicitar e autorizar a Microsoft a iniciar a entrega dos serviços de MSCIR antes de comprá-lo ou adicionar horas adicionais a um serviço de MSCIR existente (“Contrato Complementar”). Não obstante qualquer disposição em contrário, se o Cliente autorizar a Microsoft a iniciar o trabalho antes do Contrato Complementar, o Cliente concorda que (a) tomará todas as medidas razoavelmente necessárias para assinar o Contrato Complementar assim que possível, (b) se responsabilizará inteiramente e concorda em pagar pelos serviços prestados antes da assinatura do Contrato Complementar, conforme faturado pela Microsoft, e (c) a Microsoft não se responsabilizará por nenhum ato ou omissão relacionado ao trabalho autorizado que venha a ocorrer antes da assinatura, e o Cliente assumirá todos os riscos relacionados.

Informações adicionais relacionadas a contratações da MSCIR (por exemplo, preços e escopo de trabalho) ou informações sobre ofertas proativas são disponibilizadas pelo Gerente de Contas de Sucesso do Cliente (CSAM).

## 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 a Base de Suporte Unificado da Microsoft, conforme descreve a sua Ordem de Serviço.

- **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 USSD 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:** 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 ter direito a 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,
  - Os serviços proativos para local de exceção fiscal serão identificados na Ordem de Serviço para o contrato downstream aplicável.
  - **Assistente de Tecnologia de Suporte (Support Technology Advisor, STA):** serviços de STA estarão disponíveis no(s) Local(is) de Suporte designado(s) na sua Ordem de Serviço.
  -
- **Serviços de Manutenção – Análise de Causa Raiz:** os serviços adquiridos estarão disponíveis aos funcionários no(s) Local(is) de Suporte designado(s).

- **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 Serviços 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.
- O **Sistema de Cobrança Unificado** e o **Faturamento Parcelado** foram projetados para oferecer aos nossos clientes mais flexibilidade, conveniência e controle sobre suas transações. Nosso Sistema de Cobrança Unificado melhora a eficiência e a precisão do processo de faturamento e tributação, enquanto nosso recurso de Faturamento Parcelado permite que as transações sejam divididas em várias faturas, com base em diferentes critérios, como tipo de produto, data de entrega ou localização do cliente

## 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 Corporativo Unificado 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 previamente programado, o cancelamento deve ser feito com pelo menos 14 dias de antecedência para se obter o reembolso total do referido serviço, quando aplicável.*
- *O cancelamento de um serviço previamente programado com 6 a 13 dias de antecedência incorrerá em um custo de 50% sobre o valor do serviço.*
- *O cancelamento de um serviço previamente programado com 5 dias ou menos de antecedência implicará na cobrança total do valor (100%) do referido custo do serviço*
- Ao adquirir serviços adicionais, nós poderemos requerer a inclusão de gerenciamento de prestação de serviços para facilitar o fornecimento.
- Se você tiver solicitado um tipo de serviço e quiser trocá-lo por outro, você poderá aplicar o valor equivalente em um serviço alternativo onde estiver disponível e desde que acordado com seu recurso de prestação de serviços.
- 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.
- Você assumirá todos os riscos associados à implementação de qualquer código fornecido pela Microsoft no desempenho dos serviços de suporte e se responsabilizará por todos os testes, controles, garantia de qualidade, conformidade legal, regulatória ou de padrões, manutenção, implantação e outras práticas associadas ao código fornecido pela Microsoft no desempenho dos serviços de suporte, no todo ou em parte, em seu ambiente da Microsoft ou em qualquer outra implantação.
- Pode haver requisitos mínimos da plataforma para os serviços comprados.
- Os serviços podem não ser prestados aos seus clientes.
- Quando 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.
- Você concorda que podemos enviar informações de seus usuários para um endereço de email válido e ativo da empresa com relação a produtos e recursos por meio de material identificado, como atualizações de segurança, boletins informativos, blogs, briefings de segurança, comunicações de serviço e documentação semelhante. Seus usuários devem ter acesso ao mecanismo adequado para recusarem-se a receber essas comunicações.
- 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.
- Se você adquirir os Serviços de Suporte em vários países, solicitaremos que você designe um administrador de serviços de suporte nomeado para o Local de Suporte do Host, que será responsável por liderar sua equipe local e gerenciar todas as atividades de suporte local, bem como os processos internos de envio de solicitações de incidente de suporte para nós. Também poderá ser solicitado que você designe um administrador de serviços de suporte nomeado em outros Locais de Suporte.
- Você poderá designar contatos nomeados de suporte reativo, conforme necessário, 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.
- 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.
  - Você concorda em enviar solicitações de serviços Proativos e serviços e soluções aprimorados, junto com quaisquer dados necessários ou aplicáveis, não mais do que 60 dias antes da data do término da Ordem de Serviço aplicável.
  - Você concorda em fornecer linha telefônica e acesso à Internet de banda larga, bem como acesso aos seus sistemas internos e ferramentas de diagnóstico para nossa equipe de prestação de serviços (que foi solicitada para realizar o trabalho presencialmente).

© 2023 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.