

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

Setembro de
2022

Sumário

1	Sobre este documento	3
2	Serviços de suporte	4
	2.1 Como comprar	4
	2.2 Descrição dos serviços	5
	Serviços proativos	5
	Serviços reativos	11
	Gerenciamento de prestação de serviços	13
	2.3 Serviços e soluções aprimorados	15
	Engenharia Designada Avançada	16
	Resposta Avançada Unificada	17
	Resposta Rápida	19
	Gerenciamento de Eventos do Azure	20
	Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Office 365	25
	Suporte Developer	25
	Suporte Crítico	25
	Soluções Avançadas em Segurança Cibernética	25
	2.4 Suporte em vários países	26
	Visão geral dos Serviços de Suporte em vários países	26
	Como comprar	26
	Termos e condições adicionais do Suporte para vários países	27
	2.5 Termos e condições adicionais	27
	2.6 Suas responsabilidades	30

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
Prova de Conceito	+

+ - Serviço adicional que pode ser comprado

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

Serviços de implementação

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
Serviços de integração	+

+ - 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
Avaliação sob Demanda	✓
Programa de Avaliação	+
Avaliação Offline	+
Monitoramento Proativo	+
Programas de Operações Proativas (POP)	+
Programa de Avaliação de Integridade e Risco como Serviço (RAP como Serviço)	+

✓ - 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
Serviços de Adoção	+
Serviços Concentrados em Desenvolvimento	+
Gerenciamento de Serviços de TI	+
Serviços de Segurança	+

+ - 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
Educação sob Demanda	✓
Webcasts	✓
Palestras	+
Workshops	+

✓ - 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
Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Educação)	+
Assistente de Tecnologia de Suporte	+

Tipos de serviços proativos adicionais	Planejamento
Acelerador Proativo	+
Engenharia Designada	+

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

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

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

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

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

Outros Proativos	Planejamento
Créditos Proativos	+

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	
Suporte para o Aconselhamento	✓
Suporte para Resolução de Problemas	✓
Gerenciamento de Suporte Reativo	✓
Análise da Causa Raiz	+
Complemento ao Gerenciamento de Suporte Reativo	+

✓ - Incluído como parte do Pacote Básico.

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

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>Gravidade 1</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 Azure¹ - 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 críticas²</p> <p>Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana³</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 semana³</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Solicitação por telefone ou site</p>
<p>Gravidade A</p> <p>Sistema de negócios crítico em degradação:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p> <p>Necessita de atenção dentro de uma hora</p>	<p>Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos</p> <p>Recurso designado para situações críticas²</p> <p>Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana²</p>	<p>Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana³</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Solicitação por telefone ou site</p>
<p>Gravidade B</p> <p>Impacto moderado nos negócios:</p> <p>Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada</p> <p>Necessita de atenção dentro de duas horas comerciais⁶</p>	<p>Resposta à 1ª chamada em duas horas ou menos</p> <p>Esforço somente durante o horário comercial⁴</p>	<p>Alocação de recursos adequados para que haja alinhamento com os esforços da Microsoft</p> <p>Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais</p> <p>Solicitação por telefone ou site</p>
<p>Gravidade C</p> <p>Menor impacto nos negócios:</p> <p>Funcionamento de forma substancial, com pouco ou</p>	<p>Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos</p> <p>Esforço somente durante o horário comercial⁴</p>	<p>Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso</p> <p>Resposta em até 24 horas</p>

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
nenhum impedimento dos serviços		Solicitação por telefone ou site
Necessita atendimento em até quatro horas comerciais ⁶		

¹ 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.

² 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.

³ 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.

⁴ 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 acrescentados 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
Habilitação da Organização do Cliente	✓
Orientação sobre Produtos, Serviços e Atualizações de Segurança da Microsoft	✓
Gerenciamento e Desenvolvimento do Programa	✓
Integração do Suporte Corporativo Unificado	✓
Programa de Sucesso da Nuvem	+
Desenvolvedor do Gerente de Contas de sucesso do Cliente	✓ ¹
Gerenciamento de Relacionamento Executivo	✓
Complemento de Gerenciamento de Prestação de Serviços	+
Gerenciamento de Prestação de Serviços no Local	+

✓ - Incluído como parte do Pacote Básico.

+ - Serviços adicionais que podem ser comprados.

✓¹ - Serviços adicionais que podem ser fornecidos pela Microsoft.

Habilitação da Organização do Cliente: diretrizes e informações fornecidas 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.

Desenvolvedor do Gerente de Contas de sucesso do Cliente: 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
Engenharia Designada Avançada	+
Resposta Avançada Unificada	+
Resposta Rápida	+
Gerenciamento de Eventos do Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Suporte Developer	+ ¹
Suporte Crítico	+
Serviços de Suporte de Segurança Cibernética	+

+ - *Serviços adicionais que podem ser comprados.*

+¹ - *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 de EDE são:

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

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

Limitações e pré-requisitos específicos do serviço

- Você deve ter um contrato vigente de serviços de Suporte Unificado da Microsoft para 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.

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 atribuição de gerentes de incidentes seniores designados a você a partir de um caminho de escalonamento para equipes de operações de serviços em nuvem, conforme necessário. 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.

A entrega da UER já está disponível para compra, porém terá início somente em [data da entrega em 2023]. Os clientes que comprarem a UER antes da Data de Início da Entrega não serão cobrados até que a Microsoft inicie a entrega da UER (“Data de Início da Entrega”) ou [1º de fevereiro de 2023], o que ocorrer por último.

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 sua equipe de gerentes de incidentes de nível sênior será automaticamente designada para gerir os incidentes.

Gerente de Incidentes Sênior: o serviço de Gerente de Incidentes Sênior 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 gerentes de incidentes de nível sênior 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 do status, escalonamento e um plano de ação.

Para qualquer incidente de Gravidade 1, um membro da equipe de gerentes de incidentes de nível sênior também fornecerá uma análise pós-incidente 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 Gerente de Incidentes Sênior 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 em recomendações para correção, a fim de reduzir casos futuros e fortalecer soluções proativamente.

Seu Gerente de Incidentes Sênior informará se houver uma Análise de Causa Raiz (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 gerentes de incidente de nível sênior tenha conhecimento básico sobre suas metas e ambiente, você deve fornecer documentação, se solicitado, e participar das atividades de integração durante os primeiros 90 dias da vigência do contrato.

Esses recursos serão operados remotamente. Este serviço é prestado em inglês e, quando disponível, pode ser prestado em seu idioma.

Uma quantidade definida de horas para Gerenciamento de Suporte Reativo e Gerenciamento de Prestação de Serviços está incluída para atividades de integração, reuniões trimestrais com seu Gerente de Incidentes Sênior e revisões pós-incidente de Gravidade 1. Reuniões adicionais serão disponibilizadas mediante solicitação e contrato prévio da Microsoft, quando houver recursos disponíveis. Você pode optar por comprar horas adicionais além daquelas incluídas para o fornecimento do Gerenciamento de Suporte Reativo e Gerenciamento de Prestação de Serviços adicionais pelo Gerente de Incidentes Sênior e o Gerente de Conta de Sucesso do Cliente.

Situação e Gravidade da Resposta Unificada Avançada	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Gravidade 1	Componentes do Azure ¹ - Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos	Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos
Sistema de negócios crítico inoperante:	Demais produtos e serviços - Resposta à primeira chamada em 30 minutos ou menos	Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana ³
Negócios em risco. Perda total de uma aplicação ou solução crítica.	Gerente de Incidentes Sênior ² atribuído automaticamente	Acesso e resposta rápidos
Necessita de atenção imediata	Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana ³	Solicitação por telefone ou site
	Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft	
	Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado	
Gravidade A	Resposta à 1ª chamada em 30 minutos ou menos	Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana ³
Sistema de negócios crítico em degradação:	Gerente de Incidentes Sênior atribuído automaticamente ²	Acesso e resposta rápidos
Perda ou degradação significativa dos serviços	Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana ²	Solicitação por telefone ou site
Necessita de atenção em 30 minutos		

¹ O tempo de resposta para os componentes do Azure não cobre o Azure StorSimple, criptografia AE da GitHub, Serviços de Comunicação do Azure ou Gerenciamento de Assinaturas para Cobrança, A40, Serviços de Mídia do Azure, Azure Stack, Base de Teste para M365, Microsoft Mesh ou Impressão Universal.

² Os gerentes de incidentes de nível sênior ajudam a orientar a resolução imediata de situações críticas por meio de envolvimento, escalonamento, atribuição de profissionais e coordenação para o caso.

³ 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 fornecendo um caminho de escalonamento para equipes de operações de serviço de nuvem, conforme necessário.

Para receber serviços de resposta rápida para seus componentes do Microsoft Azure, você deve enviar um incidente por meio do portal de serviços de nuvem aplicável. Suas solicitações de Suporte à Resolução de Problemas serão diretamente encaminhadas para a fila de suporte de Resposta Rápida, composta por uma equipe de engenheiros designada com experiência em serviços de nuvem. Para que esta equipe tenha um conhecimento básico da sua implantação, você deve fornecer a documentação sobre a implantação básica do Azure e a topologia do banco de dados, bem como os planos de escala e de balanceamento de carga, quando disponíveis. Embora incidentes possam requerer os recursos de analistas de suporte de produto padrão para a resolução, a equipe 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, Serviço de Comunicações do Azure, 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>Gravidade 1</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 semana¹</p> <p>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft²</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 semana¹</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>

Rápida resposta à problemas e situações de gravidade	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p>Gravidade A</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>	

¹ 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

² 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 nos negócios dos clientes.

Um evento crítico nos negócios cujo suporte esta oferta contempla é definido como um breve período de alto impacto nos negócios previsto pelo cliente e/ou demanda de pico para o cliente, exigindo níveis mais altos de disponibilidade e desempenho do serviço. Eventos críticos nos negócios podem receber até 5 (cinco) dias corridos de cobertura reativa consecutiva. Os clientes podem optar por comprar quantos eventos críticos nos negócios forem necessários para serem executados consecutivamente e abarcar toda a duração da demanda prevista, se maior que 5 (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 8 semanas antes do início do evento, a menos que a Microsoft concorde. A Microsoft poderá, a seu critério, reduzir o escopo da avaliação pré-evento, se optar por aceitar um evento cuja notificação seja recebida em prazo inferior ao estipulado.

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

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

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

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

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

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p>Gravidade 1</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 Microsoft²</p> <p>Recurso designado para situações críticas em 30 minutos ou menos.</p> <p>Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana¹</p> <p>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalonamento rápido na Microsoft para equipes de produtos</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 semana¹</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>
<p>Gravidade A</p> <p>Sistema de negócios crítico em degradação:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</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>	

¹ 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.

² Os serviços de Suporte à Resolução de Problemas 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.

Para clientes do Microsoft Cloud para Varejo:

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

Esta oferta oferece suporte a eventos de clientes apenas para clientes que compraram uma licença do Microsoft Cloud para Varejo. Esta oferta será compatível apenas com as seguintes soluções do Microsoft Cloud para Varejo: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (na visualização – o nome pode estar sujeito a alterações), D365

Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, análise do Azure Synapse. Os termos dos produtos referidos nas soluções listadas são publicados pela Microsoft periodicamente, em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou em um site sucessor identificado pela Microsoft).

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

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

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

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

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

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

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

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

Para produtos Azure:

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

<p>Gravidade 1</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 Microsoft²</p> <p>Recurso designado para situações críticas em 30 minutos ou menos.</p> <p>Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana¹</p> <p>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalonamento rápido na Microsoft para equipes de produtos</p> <p>Participação de engenheiros de suporte com conhecimento sobre a configuração da sua solução. Quando aplicável, esses engenheiros podem auxiliar e simplificar o processo de gerenciamento de incidentes</p> <p>Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado</p>	<p>Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos</p> <p>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana¹</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>
<p>Gravidade A</p> <p>Sistema de negócios crítico em degradação:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>		

¹ 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.

² Os serviços de Suporte à Resolução de Problemas de AEM são disponibilizados somente em inglês

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

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

<p>Gravidade 1</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 Azure¹ - 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 críticas²</p> <p>Recursos em seu local, após 24 horas, com contrato de cliente Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana³</p> <p>Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de produtos</p> <p>Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado</p>	<p>Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos</p> <p>Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana³</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Solicitação por telefone ou site</p>
<p>Gravidade A</p> <p>Sistema de negócios crítico em degradação:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p> <p>Necessita de atenção dentro de uma hora</p>	<p>Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos</p> <p>Recurso designado para situações críticas²</p> <p>Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana²</p>	<p>Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana³</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Solicitação por telefone ou site</p>
<p>Gravidade B</p> <p>Impacto moderado nos negócios:</p> <p>Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada</p> <p>Necessita de atenção dentro de duas horas comerciais⁶</p>	<p>Resposta à 1ª chamada em duas horas ou menos</p> <p>Esforço somente durante o horário comercial ⁴</p>	<p>Alocação de recursos adequados para que haja alinhamento com os esforços da Microsoft</p> <p>Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais</p> <p>Solicitação por telefone ou site</p>
<p>Gravidade C</p> <p>Menor impacto nos negócios:</p>	<p>Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos</p> <p>Esforço somente durante o horário comercial⁴</p>	<p>Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso</p> <p>Resposta em até 24 horas</p> <p>Solicitação por telefone ou site</p>

Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços
Necessita atendimento em até quatro horas comerciais⁶

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

² 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.

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

⁴ Horário comercial geralmente é definido como o período das 9 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial poderá diferir um pouco, a depender do seu país.

Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Office 365

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

Suporte Developer

Suporte Developer: Fornece suporte proativo mais aprofundado, com base em nuvem e em conhecimento do produto durante todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicativos para desenvolvedores do Cliente que estão criando, implantando e oferecendo suporte a aplicativos na plataforma da Microsoft. O Suporte Developer oferece suporte abrangente, fornecendo aos clientes arquitetura em nuvem, avaliações de vulnerabilidades, soluções de ALM/DevOps, ciclo de vida de desenvolvimento de segurança, revisões de código, desempenho e monitoramento, modernização de aplicativos, gerenciamento e implementação de Internet das Coisas (IoT), treinamento e teste. O Suporte Developer está disponível por uma taxa adicional.

Suporte Crítico

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

Soluções Avançadas em Segurança Cibernética

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

2.4 Suporte em vários países

Visão geral dos Serviços de Suporte em vários países

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

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

Como comprar

Esta 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 se qualificar para Serviços Proativos, cuja quantidade estará discriminada na sua Ordem de Serviço e disponível no(s) Local(is) de Suporte designado(s) em sua Ordem de Serviço, em outros locais que não nos Países de Exceção.
- **Serviços de Manutenção – Análise de Causa Raiz:** os serviços adquiridos estarão disponíveis aos funcionários no(s) Local(is) de Suporte designado(s).

- **Assistente de Tecnologia de Suporte (Support Technology Advisor, STA):** os serviços de STA estarão disponíveis no(s) Local(is) de Suporte designado(s) na sua Ordem de Serviço, a menos que se tratem de Países de Exceção, e estarão sujeitos à disponibilidade de recursos.
- **Serviços e soluções aprimorados:** todos os serviços e soluções aprimorados podem ser adquiridos para uso nos Locais de Suporte do Host ou Downstream. Sujeito à disponibilidade. Outras restrições podem ser aplicadas.
- Todos os outros serviços de suporte adquiridos estarão disponíveis no(s) Local(is) de Suporte designado(s) na sua Ordem de Serviço.

Termos e condições adicionais do Suporte para vários países

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

- Poderemos permitir que a equipe no(s) local(is) de suporte não designado(s) participe de Serviços Proativos remotos que foram comprados para o Local de Suporte do Host ou Downstream e designados na Ordem de Serviço. Tal participação será permitida a critério da Microsoft.
- Créditos Proativos somente poderão ser trocados entre os Locais de Suporte do Host e Downstream indicados na sua Ordem de Serviço, exceto conforme observado. Todas as conversões cambiais serão realizadas com base nas moedas e tarifas atualmente praticadas para Créditos Proativos, nos respectivos Locais de Suporte. As taxas vigentes podem ser fornecidas por seu representante de Serviços Microsoft. As conversões cambiais com resultado fracionado para Créditos Proativos serão arredondadas para cima, considerando a unidade mais próxima. Créditos Proativos podem não ser convertidos de ou em moedas pertencentes a Países de Exceção.
- O Cliente será exclusivamente responsável por obrigações tributárias resultantes da distribuição ou câmbio referente à compra de sServiços de suporte entre o(s) Local(is) de Suporte do Host e Downstream.
- Alterações ou trocas de serviços realizadas durante a Vigência dos Termos da Ordem de Serviço podem exigir contrato por escrito.
- **Cobrança Unificada:** Salvo disposição em contrário, uma única fatura no valor devido será emitida, inclusive referente a todos os Serviços para todos os Locais de Suporte indicados na sua Ordem de Serviço. Os impostos serão baseados na avaliação do Signatário da Microsoft do seu Local de Host. O Cliente será o único responsável por impostos adicionais devidos.
- **Exceções para Cobrança Unificada:** Serviços adquiridos para entrega na República da Índia, na República Popular da China, na República da China (Taiwan), na República da China (Hong Kong), na República da Coreia, no Japão, Nova Zelândia, Macau e Austrália (**todos considerados Países de Exceção**) devem ter, cada um, uma Ordem de Serviço separada para Serviços a serem prestados no Local de Suporte. Os serviços serão faturados aos respectivos Locais de Suporte e incluirão os tributos locais aplicáveis.

2.5 Termos e condições adicionais

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

- Os serviços reativos do Pacote Básico são prestados remotamente nas instalações dos seus contatos de suporte designados. Todos os outros serviços são prestados remotamente nas

suas instalações designadas ou listadas em sua Ordem de Serviço, salvo indicação contrária por escrito.

- Os serviços reativos do Pacote Básico são prestados em inglês e, quando disponível, podem ser prestados em seu idioma. Todos os outros serviços são prestados no idioma da instalação de serviços Microsoft que presta esses serviços ou em inglês, salvo se de outra forma acordado por escrito.
- Fornecemos suporte para todas as versões de produtos de Serviços Online e software da Microsoft, lançados comercialmente e geralmente disponíveis, que você adquiriu com base nos registros de licenciamento declarados e nos contratos e/ou ID da Conta de Cobrança, constantes no Apêndice A da sua Ordem de Serviço e identificados nos Termos do Produto, publicados pela Microsoft ao longo do tempo em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou em um site sucessor que a Microsoft identificar), salvo se definido de outra forma na Ordem de Serviço, em um Anexo a esta Descrição de Serviços de Suporte 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 programado previamente, a Microsoft poderá optar por deduzir uma tarifa de cancelamento de até 100% do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento tiver sido feito com menos de 14 dias de antecedência do primeiro dia do fornecimento.
- Ao adquirir serviços adicionais, nós poderemos requerer a inclusão de gerenciamento de prestação de serviços para facilitar o fornecimento.
- Se você 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.

- Os Incidentes de Suporte para Resolução de Problemas de Benefícios do Software Assurance 24 horas por dia, 7 dias por semana (Incidentes SA PRS, ou "SAB"), podem ser convertidos em um valor equivalente (conforme determinado pela Microsoft) e usados para os valores de suporte do Pacote Básico, componentes qualificados da Engenharia Designada Avançada (EDE) e/ou componentes qualificados de serviços e soluções aprimorados. Seu recurso de gerenciamento de entrega pode confirmar esse(s) valor(es) e taxa(s), se for o caso. Após 30 dias da Data de Início de Suporte e/ou a data de aniversário anual do suporte plurianual, poderemos faturar o valor equivalente de qualquer déficit de SAB em que você tenha incorrido por tal conversão, conforme designado em sua Ordem de Serviço. Benefícios Software Assurance estão sujeitos aos termos dispostos neste instrumento e aos Termos do Produto, inclusive, entre outros, ao Apêndice B dos Termos do Produto. Mais detalhes estão também disponíveis em www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, como alterações ao benefício Suporte para Solução de Problemas, em vigor a partir de fevereiro de 2023, que afetarão critérios de qualificação do Pacote Base ou dos componentes elegíveis do seu contrato de suporte e que podem resultar em ajustes ao valor equivalente dos incidentes.
- Nem todos os serviços adicionais podem estar disponíveis em seu país. Entre em contato com o profissional de prestação de serviços para obter detalhes.
- Você concorda que somente permitirá o acesso à Microsoft para o código que não pertence à Microsoft ao qual você possui.
- Os serviços podem incluir Entregas de Serviços, consultoria e orientação relacionados ao código de sua propriedade ou da Microsoft, ou o provisionamento direto de outros serviços de suporte.
- Ao prestar serviços Reativos, a Microsoft não fornece código de nenhum tipo que não seja o código de exemplo.
- O Cliente assumirá toda a responsabilidade e os riscos associados à implementação e manutenção de qualquer código fornecido no desempenho dos serviços de suporte.
- Pode haver requisitos mínimos da plataforma para os serviços comprados.
- Os serviços podem não ser prestados aos seus clientes.
- 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, e o Adendo referente à Proteção de Dados e o Anexo sobre Segurança da GitHub, localizados em https://aka.ms/github_dpa, se aplicarão à aquisição de quaisquer serviços de suporte da GitHub.
- Os pré-requisitos e as suposições adicionais podem ser definidos nos Anexos relevantes.

2.6 Suas responsabilidades

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

- Você designará um administrador de serviços de suporte nomeado, que será responsável pela coordenação da sua equipe e por gerenciar todas as atividades de suporte, bem como processos internos de envio de solicitações de incidentes de suporte para nós.
- 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).

© 2022 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. É estritamente proibido qualquer uso ou distribuição desse material sem autorização expressa da Microsoft Corp.

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

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