

Descrição de Serviços de Suporte Técnico Empresarial Unificado da Microsoft (USSD)

Janeiro de 2024

Índice

1	Acerca deste documento	3
2	Suporte técnico	4
	2.1 Como adquirir	4
	2.2 Descrição de serviços	5
	Serviços proativos.....	5
	Serviços de Planeamento	5
	Serviços reativos.....	11
	Gestão da prestação de serviços	14
	2.3 Serviços e soluções avançados	16
	Engenharia Avançada Designada.....	16
	Resposta unificada avançada.....	19
	Resposta Rápida.....	22
	Gestão de Eventos Azure.....	23
	Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Office 365	25
	Suporte para Programadores	25
	Acesso Direto à Equipa de Engenharia do GitHub.....	25
	Suporte Técnico à Missão Crítica	26
	Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Azure (AED).....	26
	Resposta a incidentes de cibersegurança da Microsoft.....	30
	2.4 Suporte técnico multinacional	31
	Síntese dos serviços de suporte técnico multinacionais.....	31
	Como adquirir	31
	Termos e Condições Adicionais do Suporte Técnico Multinacional	32
	2.5 Termos e condições adicionais	33
	2.6 As responsabilidades do Cliente	35

1 Acerca deste documento

A Descrição dos Serviços de Suporte Técnico Empresarial Unificado da Microsoft fornece informações ao Cliente sobre os serviços profissionais que estão disponíveis para aquisição junto da Microsoft.

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

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

2 Suporte técnico

Os Serviços de Suporte Técnico Empresarial Unificado da Microsoft (serviços de suporte técnico) são um conjunto abrangente de serviços de suporte empresariais que ajudam a acelerar a sua navegação na nuvem, otimizar soluções informáticas e a utilizar a tecnologia para concretizar novas oportunidades de negócio para qualquer fase do ciclo de vida das TI. O suporte técnico inclui:

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

2.1 Como adquirir

Os Serviços de suporte técnico estão disponíveis para compra sob a forma de Pacote Base, com serviços adicionais, e serviços e soluções melhorados no âmbito de um contrato de Pacote Base existente indicados na Ordem de Intervenção de Serviços Empresariais, conforme descrito abaixo.

Item	Descrição
Pacote Base	Uma combinação de serviços de gestão da prestação proativos e reativos que dão suporte aos produtos e/ou Serviços Online da Microsoft em utilização na organização do Cliente. Parte do Pacote Base do Cliente inclui uma Prestação Flexível* a utilizar para adicionar serviços proativos (marcados com "+"), serviços e soluções avançados e/ou serviços Proativos Personalizados ao Pacote Base do Cliente. Os serviços incluídos no Pacote Base são representados por um "✓" ao longo da presente secção.
Serviços adicionais	Estão disponíveis serviços de suporte adicionais, incluindo os serviços Proativos, para inclusão no Pacote Base do Cliente durante a vigência da Ordem de Intervenção, representados por um "+" ao longo da presente secção.
Serviços e soluções avançados	Os serviços de suporte, que abrangem um produto da Microsoft específico ou um sistema de TI do cliente, estão disponíveis para inclusão no Pacote Base de suporte do Cliente durante a vigência da respetiva Ordem de Intervenção e também estão representados por um "+" ao longo da presente secção.
Suporte técnico multinacional	O Suporte Técnico Multinacional providencia suporte técnico ao Cliente em múltiplas Localizações de

Suporte Técnico, conforme descrito na respetiva Ordem de Intervenção (ou Ordens de Intervenção).

*Prestação Flexível é uma parte flexível da lista de preços do seu pacote base que pode ser aplicada na compra de serviços Proativos, serviços e soluções avançados, créditos Proativos ou Serviços Proativos Personalizados no momento da compra dos serviços. O representante Microsoft do Cliente fornecerá a parte do preço da lista do Pacote Base disponível para utilização como Prestação Flexível. Aplicam-se as seguintes condições para atribuição da sua Prestação Flexível:

- Podem ser aplicados até 20% ou 50.000 \$, o que for superior, da sua Prestação Flexível na compra de Créditos Proativos ou serviços Proativos Personalizados.
- A Prestação Flexível é atribuída anualmente e quaisquer serviços aos quais tenha sido aplicada têm de ser utilizados durante o período anual aplicável.
- A Prestação Flexível não pode ser utilizada para serviços de Gestão da Prestação de Serviços, conforme definido no presente documento.
- Se o Cliente tiver encomendado um tipo de serviço com Prestação Flexível e pretender mudar para outro tipo, pode aplicar o valor equivalente a um serviço alternativo, se este estiver disponível e for aceite pelo recurso de prestação de serviços do Cliente.
- Todas as Prestações Flexíveis disponíveis devem ser atribuídas por altura da execução do contrato ou perder-se-ão.

2.2 Descrição de serviços

Os itens que são combinados para formar os serviços de suporte do Cliente são descritos nesta secção. Além disso, os serviços listados podem ser adicionados ao Pacote Base do Cliente ou adicionados durante a Vigência do contrato.

Serviços proativos

Os serviços proativos ajudam a prevenir problemas no ambiente Microsoft do Cliente e serão agendados para ajudarem a assegurar a disponibilidade de recursos e entrega durante a vigência da Ordem de Intervenção aplicável. Os serviços Proativos que se seguem estão disponíveis de acordo com a identificação abaixo ou detalhada na Ordem de Intervenção do Cliente. A entrega no local pode não estar disponível para todos os serviços e em todas as regiões geográficas. A entrega será remota, salvo acordo em contrário por escrito e mediante pagamento de uma taxa adicional ou a menos que expressamente vendida como serviço no local.

Serviços de Planeamento

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

Tipos de serviço de planeamento	Planeamento
Prova de Conceito	+

Tipos de serviço de planeamento	Planeamento
Serviços de Arquitetura	+

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido

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

Serviços de Arquitetura: Um compromisso, estruturado como uma série de discussões lideradas por um especialista da Microsoft. Os especialistas da Microsoft irão trabalhar em conjunto com os clientes para traduzir os requisitos empresariais em arquiteturas de soluções personalizadas que irão acelerar o sucesso da implementação. Essas discussões podem envolver a avaliação de requisitos técnicos, a análise do projeto de arquitetura existente e o fornecimento de informações técnicas especializadas sobre as melhores práticas de arquitetura de soluções. Este processo destina-se a criar um projeto de solução técnica que se alinhe com as metas e objetivos determinados e sirva como um documento de referência crucial para a fase de implementação da produção.

Serviços de Implementação

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

Tipos de serviço de implementação	Planeamento
Serviços de Integração	+

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

Serviços de Manutenção

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

Tipos de serviço de manutenção	Planeamento
Avaliação a Pedido	✓

Tipos de serviço de manutenção	Planeamento
Programa de Avaliação	+
Avaliação Offline	+
Monitorização Proativa	+
Programas de Operações Proativas (POP)	+
Programa de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço (RAP como um Serviço)	+

✓ – Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

Avaliação a Pedido: Acesso a uma plataforma de avaliação automatizada online personalizada que utiliza a análise de registos para analisar e avaliar a implementação da tecnologia Microsoft. As Avaliações a pedido cobrem as tecnologias limitadas. A utilização deste serviço de avaliação necessita de um serviço ativo do Azure com limites de dados adequados para permitir a utilização do serviço de avaliação a pedido. A Microsoft poderá prestar assistência para possibilitar a instalação inicial do serviço. Em conjunção com a Avaliação A Pedido, e por uma taxa adicional, está disponível um recurso da Microsoft no local (durante até dois dias) ou um recurso da Microsoft remoto (durante até um dia) para prestar assistência na análise dos dados e na definição da prioridade das recomendações de remediação de acordo com o contrato de serviços do Cliente. As avaliações no local poderão não estar disponíveis em todas as regiões geográficas.

Programa de Avaliação: Uma avaliação da conceção, da implementação técnica, das operações ou da gestão da mudança das tecnologias Microsoft do Cliente face às práticas recomendadas pela Microsoft. Aquando da conclusão da avaliação, o recurso da Microsoft irá trabalhar diretamente com o Cliente para resolver possíveis problemas e fornecer um relatório com a avaliação técnica do ambiente do Cliente que poderá incluir um plano de remediação.

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

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

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

Programa de Avaliação de Riscos e do Estado de Funcionamento como Serviço (RAP como um Serviço): uma avaliação automática da implementação de tecnologia Microsoft do Cliente, com dados recolhidos remotamente. Os dados recolhidos são analisados pela Microsoft para criar um relatório das conclusões com as recomendações de remediação. Este serviço está disponível para entrega no local ou remota.

Serviços de Otimização

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

Tipos de serviço de otimização	Planeamento
Serviços de Adoção	+
Serviços Focados no Desenvolvimento	+
Gestão de Serviços de TI	+
Serviços de Segurança	+

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

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

Informações sobre Serviços para Programadores: uma avaliação anual das práticas de desenvolvimento de aplicações do Cliente para ajudar os clientes com orientação prática recomendada para desenvolver aplicações e soluções nas plataformas da Microsoft.

Assistência de Suporte à Programação: fornece ajuda na criação e desenvolvimento de aplicações que integram tecnologias Microsoft na plataforma da Microsoft, com uma especialização nas ferramentas e tecnologias de desenvolvimento Microsoft, sendo vendida sob a forma de número de horas indicadas na Ordem de Intervenção do Cliente.

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

serviços de Gestão de Serviços de TI podem ser um elemento de um programa personalizado de suporte técnico, disponíveis por uma taxa adicional e definidos num Anexo mencionado na Ordem de Intervenção do Cliente.

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

Serviços de Formação

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

Tipos de serviços de formação	Planeamento
Formação a Pedido	✓
Webcasts	✓
Palestras	+
Workshops	+

✓ – Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

Formação a Pedido: Acesso a um conjunto de materiais de formação online e laboratórios online de uma plataforma digital de bibliotecas de workshops desenvolvida pela Microsoft.

Webcasts: acesso a sessões de formação ao vivo alojadas pela Microsoft, disponíveis numa vasta seleção de tópicos de suporte e tecnologia Microsoft, apresentadas online remotamente.

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

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

Serviços proativos adicionais

Tipos de serviços proativos adicionais	Planeamento
Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Educação)	+
Support Technology Advisor (Consultor de Tecnologias de Apoio)	+
Engenharia Designada	+

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

Serviços Proativos Personalizados: Um compromisso abrangido com os recursos da Microsoft para prestar serviços sob a orientação do Cliente, presencialmente ou online, que não estão descritos de outro modo no presente documento. Estes compromissos incluem tipos de serviço de Manutenção, Otimização e Educação.

Support Technology Advisor (Consultor de Tecnologias de Apoio, STA): Trata-se de um serviço personalizado que fornece uma avaliação tecnológica em apoio aos objectivos comerciais do cliente incluindo, mas não se limitando a, otimização da carga de trabalho, adoção ou capacidade de suporte, fornecido por um recurso da Microsoft. Este serviço pode incluir um plano e orientações técnicas adaptadas ao ambiente e aos objectivos comerciais do cliente.

Engenharia Designada (DE, Designated Engineering): Solução(ões) organizadas e orientadas por resultados, com base nas práticas e princípios recomendados pela Microsoft que maximizam o valor do investimento em tecnologia Microsoft do Cliente. Um especialista técnico líder irá trabalhar em estreita colaboração com a equipa do Cliente ao longo do compromisso e tirar partido de outros especialistas da Microsoft, conforme necessário, os quais fornecerão orientações técnicas, adaptadas ao ambiente do Cliente, que contribuirão para a implementação e/ou otimização das soluções Microsoft do Cliente. Estes compromissos contêm serviços proativos predefinidos incorporados que visam resultados específicos, incluindo serviços que vão desde a avaliação e planeamento, passando pela melhoria de competências e conceção, até à configuração e implementação.

Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços

- O Cliente deve ter um contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft atual para dar suporte aos seus serviços DE. Se o contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou for rescindido, o serviço DE do Cliente cessará na mesma data.
- Os serviços DE estão disponíveis durante o horário de expediente normal (9h às 17h30, Hora Padrão Local, excluindo feriados e fins-de-semana).
- Os serviços DE suportam as tecnologias e os produtos da Microsoft específicos selecionados pelo Cliente e indicados na Ordem de Intervenção do Cliente.
- Os serviços DE destinam-se a e são prestados numa única localização de suporte designada e identificada na Ordem de Intervenção do Cliente.

- Os serviços DE são prestados remotamente, salvo acordo em contrário por escrito. Caso sejam mutuamente acordadas visitas no local, e não pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente pelas despesas e deslocções consideradas razoáveis.

Outros proativos	Planeamento
Créditos Proativos	+

Créditos Proativos: o valor dos serviços comutáveis representados sob a forma de créditos na Ordem de Intervenção do Cliente. Os Créditos Proativos podem ser trocados por um ou mais serviços adicionais definidos, ou a eles aplicados, de acordo com a descrição no presente documento, e às tarifas atuais fornecidas pelo representante dos Serviços da Microsoft do Cliente. Após a seleção do serviço adicional disponível, a Microsoft irá deduzir o valor desse serviço no saldo de crédito do Cliente, arredondado à unidade mais próxima.

Serviços reativos

Os serviços reativos ajudam a resolver os problemas no ambiente Microsoft do Cliente e são normalmente consumidos a pedido. Os seguintes serviços reativos são incluídos conforme necessário para os serviços online e os produtos Microsoft suportados atualmente, salvo indicação em contrário na Ordem de Intervenção do Cliente. Todo o suporte reativo é fornecido remotamente.

Tipos de serviço reativo	
Suporte de Consultoria	✓
Suporte à Resolução de Problemas	✓
Gestão de suporte reativo	✓
Análise da Causa Raiz	+
Suplemento de gestão de suporte reativo	+

✓ – Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

Suporte de Consultoria: suporte por telefone para problemas de curto prazo (limitado a seis horas ou menos) e problemas não planeados para Profissionais de TI. O Suporte de Consultoria pode incluir aconselhamentos, orientação, transferência de conhecimentos destinados a ajudar o Cliente e a implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas de suporte comuns e que pode diminuir a probabilidade de ocorrerem falhas de sistema. Os cenários de arquitetura, desenvolvimento de soluções e personalização estão fora do âmbito dos presentes Serviços de Consultoria.

Suporte à Resolução de Problemas: Esta assistência à resolução dos problemas com sintomas específicos encontrados durante a utilização dos produtos Microsoft inclui a resolução de um

problema, mensagem de erro ou funcionalidade específica que não esteja a funcionar como pretendido para os produtos Microsoft. Os incidentes podem ser iniciados por telefone ou submetidos através da Internet. Os pedidos de suporte para serviços e produtos não abrangidos pelo portal de serviço de suporte online aplicável são geridos a partir do portal de Serviços online da Microsoft.

As definições de gravidade e os tempos iniciais de resposta previstos da Microsoft são detalhados nas tabelas de resposta a incidentes abaixo. Define-se "Resposta à primeira chamada" como o contacto inicial não automatizado por telefone ou e-mail.

A pedido do Cliente, a Microsoft poderá cooperar com outros fornecedores de tecnologia para ajudar a resolver problemas complexos de interoperabilidade de produtos de vários fabricantes. No entanto, o suporte de produtos de terceiros é da responsabilidade desses terceiros.

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

Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p>Gravidade 1</p> <p>Sistema comercial crítico inativo:</p> <p>Empresa em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica.</p> <p>Necessita de atenção imediata</p>	<p>Componentes Azure¹ – Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos</p> <p>Todos os outros produtos e serviços – Resposta à primeira chamada no prazo de uma hora ou menos</p> <p>Recurso de Situações Críticas² atribuído</p> <p>Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana³</p> <p>Rápida atribuição a equipas de produto da Microsoft</p> <p>Notificação dos executivos seniores da Microsoft, conforme necessário</p>	<p>Notificação dos executivos seniores do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft</p> <p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana³</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>
<p>Gravidade A</p> <p>Sistema comercial crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>	<p>Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos</p> <p>Supervisão de situações críticas²</p>	<p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana³</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>

Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
Necessita de atenção no espaço de uma hora	Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana ²	Submissão por telefone ou internet
Gravidade B Impacto empresarial moderado: Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido Necessita de atenção no prazo de duas horas de expediente ⁴	Primeiro telefonema de resposta no espaço de duas horas ou menos Esforço apenas durante as horas de expediente ⁴	Alocação de recursos adequados para conciliar com o esforço da Microsoft Acesso e resposta da autoridade de controlo de alterações no prazo de quatro horas de expediente Submissão por telefone ou internet
Gravidade C Impacto empresarial mínimo: Funcionamento no essencial sem impedimentos ou com impedimentos menores aos serviços Necessita de atenção no prazo de quatro horas de expediente ⁴	Primeiro telefonema de resposta no espaço de quatro horas ou menos Esforço apenas durante o horário comercial ⁴	Informação precisa do contacto para o caso específico Resposta no prazo de 24 horas Submissão por telefone ou internet

¹ O tempo de resposta indicado para os componentes do Azure não abrange a Azure StorSimple, o GitHub AE, os Serviços de Comunicação Azure ou a Gestão de Faturação e Subscrição.

² Os recursos de situações críticas ajudam a orientar a resolução atempada do problema através do compromisso com o incidente, comunicação, seleção de recursos e coordenação.

³ A Microsoft poderá necessitar de reduzir o nível de gravidade se o Cliente não puder fornecer recursos ou respostas adequados para permitir que a Microsoft continue com os esforços de resolução de problemas.

⁴ O horário comercial é normalmente definido entre as 9h e as 17h30, Hora Padrão local, excluindo feriados e fins-de-semana. As horas de expediente poderão variar ligeiramente no país do Cliente.

Gestão de suporte reativo: A Gestão de Suporte Reativo trata da supervisão dos incidentes de suporte para promover uma resolução atempada e uma prestação de suporte de elevada qualidade. A Gestão da Prestação de Serviços será utilizada para a Gestão de Suporte Reativo de todos os pedidos de suporte.

Segundo as tabelas de Resposta a Incidentes acima, para os incidentes de Gravidade B e C, o serviço está disponível mediante solicitação do cliente durante o horário comercial para o recurso Microsoft que também pode prestar atualizações sobre o escalamento, sempre que solicitado. Para os incidentes de Gravidade 1 e A, é executado automaticamente um processo de comunicação avançado. O recurso Microsoft atribuído será, então, responsável por assegurar o progresso técnico contínuo apresentando atualizações de estado e um plano de ação ao Cliente.

Para cobertura alargada fora do horário comercial, o Cliente pode adquirir Horas de Gestão de Suporte Reativo Adicionais.

Análise da Raiz do Problema: Sempre que expressamente solicitada antes do fecho do incidente, procederemos a uma análise estruturada das causas potenciais de um incidente individual ou de uma série de problemas associados. O Cliente será responsável por colaborar com a equipa da Microsoft ao disponibilizar materiais como ficheiros de registo, rastreios de rede ou outros resultados de diagnóstico. A Análise da Causa-Raiz está apenas disponível para certas tecnologias da Microsoft e pode incorrer em encargos adicionais.

Suplemento de gestão de suporte reativo: O Cliente poderá optar por adquirir horas adicionais para fornecer a Gestão de Suporte Reativo. Estes recursos funcionarão remotamente e prestarão o serviço durante o horário comercial no fuso horário acordado por escrito. Este serviço é prestado em inglês e, sempre que disponível, pode ser prestado no idioma falado pelo Cliente. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

Gestão da prestação de serviços

A Gestão da Prestação de Serviços (SDM, "Service Delivery Management") está incluída nos serviços de suporte do Cliente, salvo disposição em contrário na Ordem de Intervenção. Poderão ser incluídos serviços de gestão da prestação adicionais ao adquirir serviços adicionais ou serviços e soluções avançados.

Os serviços SDM são prestados digitalmente e por um gestor de conta designado para o sucesso do cliente. Este recurso designado pode funcionar remotamente ou no local na localização do Cliente.

Âmbito da gestão da prestação de serviços

Estão disponíveis os seguintes serviços SDM:

Tipos de serviço de gestão de prestação de serviços	Planeamento
Ativação da Organização do Cliente	✓
Orientação para as Atualizações dos Produtos, Serviços e Segurança da Microsoft	✓
Desenvolvimento e Gestão do Programa	✓
Integração de Suporte Técnico Empresarial Unificado	✓
Programa de Sucesso da Nuvem	+
Defensor Programador do Arquiteto de Soluções em Nuvem	✓ ¹
Gestão de Relações Executivas	✓

Tipos de serviço de gestão de prestação de serviços	Planeamento
Suplemento Gestão da Prestação de Serviços	+
Gestão da Prestação de Serviços No Local	+

✓ – Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

Ativação da Organização do Cliente: Documentação de orientação e informações fornecidas ao Administrador de Serviços de Apoio do Cliente sobre como gerir a utilização dos seus serviços de Suporte Unificado e prepará-lo para utilizar serviços digitais e reativos de Suporte Unificado.

Orientação para as Atualizações dos Produtos, Serviços e Segurança da Microsoft: Informações partilhadas com o Cliente acerca dos destaques e alterações importantes aos produtos e serviços, bem como boletins de segurança para tecnologias Microsoft.

Desenvolvimento e Gestão do Programa: Atividades concebidas no sentido de planear, propor e gerir os serviços do programa de apoio ao cliente, em toda a organização deste, para o ajudar a ter um maior retorno dos seus investimentos nas tecnologias e serviços da Microsoft. A Microsoft pode recomendar uma variedade de serviços destinados a ajudar o Cliente a alcançar os principais resultados tecnológicos e empresariais, fazendo uso das funcionalidades incluídas no seu suporte de Pacotes Base, bem como serviços adicionais que possa adquirir.

Integração de Suporte Unificado: Atividades para apoiar a iniciação do Cliente no Suporte Unificado, incluindo a introdução e promoção de funcionalidades self-service no portal de suporte online, com o objetivo de garantir a utilização atempada dos serviços de Suporte Unificado do Cliente.

Programa de Sucesso da Nuvem: Os serviços de planeamento e entrega são incluídos de modo ajudar o Cliente a alcançar resultados específicos na nuvem, capacitando-o para acelerar a implementação, a adoção e o valor percebido das tecnologias em nuvem da Microsoft.

Defensor Programador do Arquiteto de Soluções em Nuvem: Um recurso de suporte da Microsoft centrado na programação que irá fornecer aconselhamento estratégico e orientação para acelerar a inovação e impulsionar a eficiência ao longo do ciclo de vida de desenvolvimento do software. Estes recursos limitados podem ser atribuídos pela Microsoft conforme permitido pelas condições.

Gestão de Relações Executivas: Um conjunto de atividades concebidas para garantir que a equipa de Suporte da Microsoft está alinhada com as prioridades estratégicas da organização do Cliente e com os principais decisores empresariais e tecnológicos.

Suplemento Gestão da Prestação de Serviços: O Cliente pode optar por adquirir recursos SDM personalizados adicionais para prestar serviços de gestão de prestação de serviços, num âmbito de trabalho pré-determinado, que não são detalhados explicitamente no presente documento. Este serviço também está sujeito à disponibilidade dos recursos da Microsoft. Estes recursos irão funcionar remotamente ou no local na localização do Cliente. Se entregues no local, aplicar-se-ão as restrições abaixo.

Gestão da Prestação de Serviços No Local: O Cliente pode solicitar visitas no local por parte do gestor de conta que poderão implicar um encargo adicional por visita. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.

2.3 Serviços e soluções avançados

Além dos serviços prestados no âmbito dos serviços do Pacote Base ou adicionais, poderão ser adquiridos os seguintes serviços e soluções avançados opcionais. Podem estar disponíveis serviços e soluções avançados por uma taxa adicional e podem ser definidos num Anexo mencionado na Ordem de Intervenção.

Serviço	Planeamento
Engenharia Avançada Designada	+
Resposta Unificada Avançada	+
Resposta Rápida	+
Gestão de Eventos Azure	+
Acesso Direto à Equipa de Engenharia do O365	+
Suporte para Programadores	+ ¹
Acesso Direto à Equipa de Engenharia do GitHub	+
Suporte à Missão Crítica	+
Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Azure (AED)	+
Resposta a Incidentes de Cibersegurança da Microsoft	+

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

+¹ – Serviço adicional que pode ser adquirido até uma quantidade máxima limitada.

Engenharia Avançada Designada

Engenharia Avançada Designada (EDE, Enhanced Designated Engineering): Um serviço personalizado que fornece um envolvimento técnico profundo e contínuo aos clientes com cenários complexos. Esta oferta tem uma abrangência destinada a corresponder às necessidades e resultados do cliente, disponibilizando um engenheiro designado que irá desenvolver um conhecimento profundo do ambiente

ou solução do cliente e apoiar os objetivos comerciais deste último, incluindo, mas não se limitando a, mediante otimização da carga de trabalho, adoção ou capacidade de suporte. Os serviços EDE podem ser adquiridos como ofertas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser utilizado para prestar serviços proativos abrangidos.

Quando adquiridos como horas, as horas de serviço EDE são em seguida deduzidas do total de horas adquiridas, à medida que forem utilizadas e fornecidas.

As ofertas EDE predefinidas são adaptadas ao ambiente do Cliente e ajudam-no a atingir o resultado desejado. Estas ofertas incluem serviços proativos predefinidos obrigatórios incorporados.

As áreas fundamentais dos serviços de EDE:

- Ajudar a manter um conhecimento aprofundado dos requisitos empresariais atuais e futuros do Cliente e da configuração do ambiente das tecnologias de informação do Cliente para otimizar o desempenho.
- Documentar e partilhar com o Cliente as recomendações de utilização dos Componentes Distribuíveis relacionados com os serviços de suporte (por exemplo, revisões da capacidade de suporte, verificações de estado de funcionamento, workshops e programas de avaliação de riscos)
- Ajudar a tornar consistentes as atividades de implementação e funcionamento do Cliente com as implementações de tecnologias da Microsoft planeadas e atuais do Cliente.
- Melhorar as competências técnicas e operacionais da equipa de TI do Cliente.
- Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a evitar incidentes futuros e a aumentar a disponibilidade do sistema das tecnologias Microsoft abrangidas do Cliente.
- Ajudar a determinar a causa principal dos incidentes recorrentes e fornecer recomendações de forma a impedir que ocorram mais danos nas tecnologias específicas da Microsoft

Independentemente da forma de aquisição do EDE, a repartição, a definição da prioridade e a atribuição dos recursos são feitas com base no contrato entre as partes durante a reunião inicial e documentadas como parte do plano de prestação de serviços ao Cliente. O cliente de vários países tem de atribuir o EDE ao local na contratação antes do planeamento da prestação de serviços.

Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços

- O Cliente deve ter um contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft atual para dar suporte aos seus serviços EDE. Se o contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou for rescindido, o serviço EDE do Cliente cessará na mesma data.
- Os serviços EDE estão disponíveis durante o horário de expediente normal (9h às 17h30, Hora Padrão Local, excluindo feriados e fins-de-semana).
- Os serviços EDE suportam as tecnologias e os produtos da Microsoft específicos selecionados pelo Cliente e indicados na Ordem de Intervenção do Cliente.
- Os serviços EDE destinam-se a e são prestados numa única localização de suporte designada e identificada na Ordem de Intervenção do Cliente.

- Os serviços EDE são prestados remotamente, salvo acordo em contrário por escrito. Caso sejam mutuamente acordadas visitas no local, e não pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente pelas despesas e deslocações consideradas razoáveis.

Engenharia Avançada Designada Reativa (REDE, Reactive Enhanced Designated Engineering): Um envolvimento técnico profundo e contínuo focado na resolução acelerada de incidentes de suporte reativo alinhados com os produtos Microsoft específicos e serviços online selecionados pelo Cliente e referidos na Ordem de Intervenção do Cliente. Os serviços REDE serão fornecidos por um engenheiro designado que irá desenvolver um conhecimento profundo da utilização que o Cliente faz dos produtos da Microsoft e serviços online no ambiente do Cliente. As horas de serviço REDE são em seguida deduzidas do total de horas adquiridas, uma vez que são utilizadas e fornecida.

As áreas fundamentais dos serviços de REDE:

- Realizar uma reunião inicial para discutir prioridades e recomendações. Os resultados desta reunião serão documentados no plano de prestação de serviços do Cliente.
- Participar da resolução de incidentes de suporte de Gravidade 1 e Gravidade A.
- A pedido do Cliente, participar na resolução de outros incidentes de suporte técnico consoante a gravidade.
- Trabalhar em colaboração com os recursos de Gestão da Prestação de Serviços e Gestão de Suporte Técnico Reativo, bem como com quaisquer outros recursos da Microsoft envolvidos nas atividades de incidentes de suporte, a fim de facilitar a resolução eficiente e eficaz de incidentes de suporte técnico reativo e o planeamento da prevenção de incidentes futuros.
- **Serviços reativos**
 - Desenvolver e manter um conhecimento profundo da utilização dos produtos e serviços online da Microsoft no ambiente do Cliente e incorporar esse conhecimento nas suas atividades relacionadas com a resolução de incidentes de suporte técnico.
 - Fornecer aos engenheiros de suporte técnico da Microsoft informações sobre a utilização dos nossos produtos e serviços online no ambiente do Cliente.
 - Fornecer conhecimentos avançados de resolução de problemas e de depuração para facilitar a resolução rápida de incidentes de suporte técnico.
 - Quando disponível para os produtos e serviços online da Microsoft envolvidos, efetuar uma análise da causa principal em incidentes críticos de impacto empresarial e fornecer recomendações sobre a forma como problemas semelhantes podem ser mitigados no futuro.
 - Além disso, o engenheiro REDE pode contratar recursos técnicos adicionais, se necessário.
- **Serviços proativos**
 - Documentar e partilhar com o cliente recomendações sobre a utilização de serviços de suporte pró-ativos (por exemplo, análises à capacidade de suporte, verificações de estado de funcionamento, workshops e programas de avaliação de riscos) no sentido de identificar oportunidades para melhorar o tempo de atividade e atenuar as interrupções de funções empresariais críticas.

- A pedido do Cliente, o engenheiro REDE pode executar serviços proativos acordados.

Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços

- O Cliente tem de formalizar e manter um contrato de Suporte Técnico Unificado da Microsoft para que a Microsoft possa fornecer serviços REDE. Se o contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou for rescindido, o serviço REDE do Cliente cessará na mesma data.
- O engenheiro REDE é atribuído para além do recurso de resolução técnica da Microsoft responsável pela resolução de incidentes de suporte.
- Os serviços REDE estão disponíveis durante o horário de expediente normal (9h às 17h30, Hora Padrão Local, excluindo feriados e fins-de-semana).
- Os serviços REDE são prestados no(s) local(is) de suporte designado(s) onde forem adquiridos, conforme identificado na Ordem de Intervenção do Cliente.
- Os serviços REDE são prestados remotamente, salvo acordo em contrário por escrito. Caso sejam mutuamente acordadas visitas no local, e não pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente pelas despesas e deslocações consideradas razoáveis.
- Os serviços REDE não alteram os tempos de resposta a incidentes de suporte técnico reativo aplicáveis através de outras ofertas de suporte da Microsoft às quais o Cliente tem direito.

As responsabilidades do Cliente

A otimização dos benefícios dos serviços REDE do Cliente depende do cumprimento das seguintes responsabilidades. A falha no cumprimento das seguintes responsabilidades poderá resultar em atrasos do serviço ou prejudicar a nossa capacidade de prestar serviços.

- O Cliente prestará ao engenheiro REDE orientações, formação, documentação e outras comunicações, conforme necessário para facilitar um conhecimento profundo da utilização que o Cliente faz dos produtos e serviços online Microsoft no seu ambiente.
- Deve iniciar pedidos de incidentes de suporte técnico e participar ativamente com a Microsoft no diagnóstico e resolução de incidentes de suporte técnico.
- Tem de agir como administrador do seu ambiente.
- Deve facultar informações de resolução de problemas mediante pedido (por exemplo, ficheiros de depuração e de registo de rastreio).

Resposta unificada avançada

Resposta unificada avançada: A Resposta Avançada Unificada (UER, Unified Enhanced Response) presta suporte reativo acelerado para os produtos e serviços em nuvem do Cliente com encaminhamento mais rápido para todos os incidentes de situação crítica ("crit sits") e atribuindo, ao Cliente, recursos da equipa de Gestão Avançada de Incidentes designada para a gestão avançada de incidentes reativos. Os clientes poderão adquirir a Resposta Unificada Avançada para além do respetivo contrato de suporte técnico unificado base Enterprise ou adicioná-la em qualquer altura durante a vigência de um contrato de suporte técnico unificado base Enterprise ativo.

Para receber suporte UER para produtos Microsoft e serviços em nuvem do Cliente, o Cliente tem de submeter um incidente por telefone ou através da Web. Se abertos com Gravidade 1 ou Gravidade A, os pedidos de Suporte à Resolução de Problemas do Cliente serão automaticamente encaminhados com o tempo de resposta melhorado e será automaticamente atribuída a equipa de Gestão Avançada de Incidentes para gestão de incidentes.

Gestão Avançada de Incidentes: O serviço de Gestão Avançada de Incidentes está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano para todos os pedidos de Suporte à Resolução de Problemas de Gravidade 1 ou Gravidade A. É atribuído aos clientes um conjunto designado de recursos que têm conhecimento dos objetivos comerciais e do ambiente do cliente. Estes recursos são atribuídos para além dos recursos de resolução técnica e são responsáveis pela supervisão de todos os incidentes de suporte a situações críticas a fim de impulsionar a resolução atempada e uma elevada qualidade da prestação de suporte técnico. A equipa de Gestão Avançada de Incidentes designada para o cliente pode ser contactada diretamente por e-mail 24 horas por dia, 7 dias por semana e irá garantir o progresso técnico contínuo fornecendo-lhe atualizações de estado frequentes e encaminhamento e um plano de ação.

No que toca a qualquer incidente de Gravidade 1, um membro da equipa de Gestão Avançada de Incidentes também efetuará uma análise do tratamento de incidentes com o cliente, com o Gestor de Conta de Sucesso do Cliente e com outros membros da equipa de contas do Cliente com o objetivo de fortalecer o seu negócio e evitar interrupções e problemas futuros. Durante a reunião, o membro da equipa de Gestão Avançada de Incidentes fornecerá uma descrição geral da resposta a incidentes, incluindo sucessos e áreas a melhorar, e trabalhará em conjunto com o seu Gestor de Conta de Sucesso do Cliente (CSAM, Customer Success Account Manager) em recomendações de remediação, com intuito de reduzir proativamente casos futuros e fortalecer as suas soluções.

A Análise da Causa-Raiz (RCA, Root Cause Analysis) está apenas disponível para certas tecnologias da Microsoft e pode incorrer em encargos adicionais. O RCA não é um serviço incluído na Resposta Unificada Avançada, mas pode ser solicitado aos membros da equipa do CSAM ou à Gestão Avançada de Incidentes do Cliente durante o incidente. O membro da equipa de Gestão Avançada de Incidentes do Cliente irá informá-lo, durante o incidente, se estiver disponível uma RCA para a tecnologia Microsoft afetada, se for incorrido um encargo adicional ao realizar a RCA e trabalhará em conjunto com o seu CSAM para iniciar uma RCA, se disponível, e explicitamente solicitada pelo cliente antes do encerramento do incidente. O Cliente será responsável por colaborar com a equipa da Microsoft ao disponibilizar materiais como ficheiros de registo, rastreios de rede ou outros resultados de diagnóstico necessários para concluir a RCA.

Para que a equipa de Gestão Avançada de Incidentes do Cliente tenha conhecimento básico dos objetivos e ambiente deste último, este tem de fornecer documentação, se solicitado, e participar em atividades de integração durante os primeiros 60 dias da vigência do contrato.

Estes recursos irão funcionar remotamente. O serviço de Gestão Avançada de Incidentes é prestado em inglês, chinês e japonês. Nesta oferta, não é possível prestar serviços de Gestão Avançada de Incidentes por região restrita, cidadania necessária ou recursos de entrega autorizados.

Os serviços reativos da UER ajudam a resolver os problemas no ambiente Microsoft do Cliente e são normalmente consumidos a pedido. Os serviços reativos fornecidos são incluídos conforme necessário para serviços online e produtos Microsoft suportados atualmente, salvo indicação em contrário na Ordem de Intervenção do Cliente. Todo o suporte reativo é fornecido remotamente. Além dos serviços reativos necessários, está incluída uma determinada quantidade de horas de Gestão de Suporte Reativo e de Gestão da Prestação de Serviços para que a equipa de Gestão Avançada de Incidentes do cliente e o CSAM as possam utilizar em atividades de integração, em reuniões trimestrais com a Gestão Avançada de Incidentes do Cliente e em análises pós-incidente de Gravidade 1. Reuniões adicionais ou mais frequentes

estão disponíveis mediante pedido e com contrato Microsoft anterior, sempre que houver disponibilidade de recursos, se o Cliente optar por adquirir horas adicionais além das incluídas para o fornecimento de Gestão de Suporte Reativo e Gestão de Prestação de Serviços adicionais pela equipa de Gestão Avançada de Incidentes e pelo Gestor de Conta de Sucesso do Cliente

S+o é necessário adquirir a UER para a localização do país anfitrião se o cliente tiver um contrato Unificado multinacional. Como Solução Melhorada reativa, todos os serviços UER podem ser fornecidos remotamente a locais que não e incluindo o Anfitrião, com exceção das horas de Gestão da Prestação de Serviços incluídas, que serão atribuídas pelo Anfitrião e geridas pelo Gestor de Contas de Sucesso do Cliente Anfitrião.

Gravidade e estado da resposta unificada avançada	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p>Gravidade 1</p> <p>Sistema comercial crítico inativo:</p> <p>Empresa em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica.</p> <p>Necessita de atenção imediata</p>	<p>Componentes Azure¹ – Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos</p> <p>Todos os outros produtos e serviços – Resposta à primeira chamada no prazo de 30 minutos ou menos</p> <p>O Gestor Sénior de Incidentes² é atribuído automaticamente</p> <p>Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana³</p> <p>Rápida atribuição a equipas de produto da Microsoft</p> <p>Notificação dos executivos seniores da Microsoft, conforme necessário</p>	<p>Notificação dos executivos seniores do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft</p> <p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana³</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>
<p>Gravidade A</p> <p>Sistema comercial crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p> <p>Necessita de atenção no espaço de 30 minutos</p>	<p>Resposta à primeira chamada em 30 minutos ou menos</p> <p>O Gestor Sénior de Incidentes é atribuído automaticamente²</p> <p>Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana²</p>	<p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana³</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>

¹ O tempo de resposta indicado para os componentes Azure do Cliente não abrange Nuvens Governamentais dos Estados Unidos, a Azure StorSimple, o AE GitHub, o A40, os Serviços de Multimédia do Azure, a Azure Stack, a base de Teste para o M365, o Microsoft Mesh ou a Impressão Universal.

² Os recursos de Gestão Avançada de Incidentes ajudam a orientar a resolução atempada do problema através do compromisso com o incidente, comunicação, seleção de recursos e coordenação.

³ A Microsoft poderá necessitar de reduzir o nível de gravidade se o Cliente não puder fornecer recursos ou respostas adequados para permitir que a Microsoft continue com os esforços de resolução de problemas.

Resposta Rápida

Resposta Rápida: a Resposta Rápida fornece suporte técnico reativo acelerado para os serviços em nuvem do Cliente ao encaminhar os incidentes de suporte técnico para os peritos técnicos e e assegurando um compromisso com as equipas de operações de serviços em nuvem, conforme necessário.

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

Para os componentes do Azure especificados do Cliente, os tempos de resposta para suporte à resolução de problemas são listados na tabela abaixo e prevalecem sobre quaisquer tempos de resposta do suporte do Pacote Base esperados. A Resposta Rápida não abrange os Serviços de Multimédia do Azure, a Azure Stack, o Azure StorSimple, o AE GitHub, a Impressão Universal, a base de Teste para o M365 ou o Microsoft Mesh.

A compra do serviço de Resposta Rápida está sujeita à disponibilidade dos recursos. Consulte o seu gestor de conta para o sucesso do cliente para obter detalhes sobre a disponibilidade.

Gravidade e estado da Resposta Rápida	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p>Gravidade 1</p> <p>Sistema comercial crítico inativo:</p> <p>Empresa em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução críticas</p> <p>A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode continuar de forma razoável</p> <p>Necessita de atenção no espaço de 15 minutos</p>	<p>Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos</p> <p>Esforço contínuo numa base 24x7¹</p> <p>Acesso a especialistas experientes da Microsoft²</p> <p>Escalamento rápido na Microsoft para as equipas de</p>	<p>Notificação dos executivos seniores do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft</p> <p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7¹</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>

Gravidade e estado da Resposta Rápida	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p>Gravidade A</p> <p>Sistema comercial crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>	<p>operações de serviços em nuvem</p> <p>Notificação dos executivos seniores da Microsoft, conforme necessário</p>	

¹ A Microsoft poderá necessitar de reduzir do nível 24x7 se o Cliente não conseguir fornecer as respostas ou os recursos adequados que permitem à Microsoft manter os esforços de resolução de problemas

² Os serviços de Suporte à Resolução de Problemas de Resposta Rápida só estão disponíveis em inglês e japonês.

Gestão de Eventos Azure

Gestão de Eventos do Microsoft Azure (“AEM”): A Gestão de Eventos do Azure (AEM, Azure Event Management) oferece suporte proativo e reativo melhorado durante eventos críticos planeados dos clientes empresariais.

Antes da janela definida para o evento, a equipa AEM fará uma avaliação do evento e da solução abrangidos, fornecerá recomendações para atenuar quaisquer riscos identificados e estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante o período de cobertura do evento definido.

Consideramos como um evento empresarial crítico Abrangido uma atividade pontual, prevista pelo cliente, que representa um risco/impacto importante para o cliente, exigindo assim níveis mais elevados de disponibilidade e desempenho do serviço.

Exemplos de eventos empresariais críticos:

- Carga elevada previsível numa solução existente
- Implementação de uma nova funcionalidade numa solução Azure existente
- Implementação de uma nova solução no Azure
- Migração de um fornecedor no local ou outro fornecedor de cloud para o Azure

O AEM suporta eventos empresariais críticos que utilizam os serviços principais do Microsoft Azure. Cada evento abrange uma única solução Azure; se várias soluções Azure necessitarem de suporte, o cliente tem de adquirir eventos adicionais. Define-se uma solução Azure como um conjunto de subscrições e recursos do Azure que se associam a um resultado empresarial comum a fim de disponibilizar produtos ou serviços aos clientes. A AEM avaliará a solução do cliente durante o período de avaliação pré-evento e comunicará os riscos identificados por escrito ao cliente.

Como parte das atividades pré-evento, a AEM irá:

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

A AEM facultará a documentação escrita dos resultados da respetiva avaliação, incluindo ações para mitigar possíveis riscos que afetem o tempo de atividade e a estabilidade.

Os eventos empresariais críticos podem receber até 5 dias consecutivos de cobertura de eventos; os clientes podem optar por comprar tantos eventos empresariais críticos quantos forem necessários para uma execução consecutiva e abranger toda a duração da procura prevista, se esta for superior a cinco (5) dias civis consecutivos.

A Gestão de Eventos do Azure está sujeita à disponibilidade de recursos. Consulte o gestor de conta de sucesso do cliente para obter detalhes sobre a disponibilidade. A menos que a Microsoft concorde, só será prestado suporte a eventos empresariais críticos que tenham sido agendados antecipadamente e confirmados, por escrito, pelo menos 6 semanas antes do início do evento. A Microsoft poderá, no seu entender, reduzir o âmbito da avaliação pré-evento, se a Microsoft optar por aceitar um evento com uma menor antecedência. A AEM está sujeita a cancelamento se o cliente não conseguir facultar recursos ou respostas adequados ao longo da prestação do serviço AEM.

A AEM só está disponível para clientes que tenham soluções na nuvem pública do Azure. A AEM não está disponível para clientes que tenham ambientes Azure governamentais ou de nuvem soberana. A prestação de serviços AEM só está disponível em inglês e não inclui serviços de suporte técnico em idiomas locais.

No que se refere a soluções em nuvem, durante o evento, os pedidos de serviços de incidentes relacionados com este último devem ser efetuados através do portal do Microsoft Azure, incluindo o AEM na descrição do caso.

Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p>Gravidade 1</p> <p>Sistema comercial crítico inativo: Empresa em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução críticas A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode continuar de forma razoável Necessita de atenção no espaço de 15 minutos</p>	<p>Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos e encaminhamento rápido na Microsoft²</p> <p>Recurso de Situações Críticas atribuído em 30 minutos ou menos.</p> <p>Esforço contínuo numa base 24x7¹</p> <p>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e</p>	<p>Notificação dos executivos seniores do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft</p> <p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7¹</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>

<p>Gravidade A</p> <p>Sistema comercial crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>	<p>escalamento rápido na Microsoft às equipas de produto</p> <p>Envolvimento de engenheiros de suporte com conhecimento da configuração da solução do Cliente. Sempre que aplicável, os referidos engenheiros podem ajudar e agilizar o processo de gestão de incidentes</p> <p>Notificação dos executivos seniores da Microsoft, conforme necessário</p>	
---	---	--

¹ A Microsoft poderá necessitar de reduzir do nível 24 x 7 se o Cliente não conseguir fornecer as respostas ou os recursos adequados que ajudem a Microsoft a manter os esforços de resolução de problemas.

² Os serviços de suporte AEM só estão disponíveis em inglês.

Após o evento, a Microsoft facultará um resumo de quaisquer casos abertos durante o período de tempo de suporte reativo e assegurar-se-á de que estes casos sejam resolvidos.

Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Office 365

Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Office 365: Faculta suporte avançado para as cargas de trabalho principais do seu inquilino ou inquilinos de produção do Microsoft Office 365 que inclui acesso prioritário à equipa de engenharia do Office 365. Este serviço estará disponível para o inquilino ou inquilinos indicados, está disponível mediante o pagamento de uma taxa adicional e está definido num Anexo referenciado na Ordem de Intervenção do Cliente.

Suporte para Programadores

Suporte para Programadores: Disponibiliza suporte técnico proativo mais aprofundado baseado na nuvem e em conhecimentos do produto ao longo de todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicações para os programadores do Cliente que estejam a criar, implementar e suportar aplicações na plataforma da Microsoft. O Suporte Avançado para Programadores oferece suporte técnico abrangente disponibilizando aos clientes arquitetura de nuvem, avaliações de vulnerabilidades, soluções ALM/DevOps, ciclo de vida de desenvolvimento de segurança, revisões de código, desempenho e monitorização, modernização de aplicações, implementação e gestão da Internet das Coisas (IoT), formação e testes. O Suporte para Programadores está disponível mediante o pagamento de uma taxa adicional.

Acesso Direto à Equipa de Engenharia do GitHub

Acesso Direto à Equipa de Engenharia do GitHub: Disponibiliza aos clientes acesso prioritário a uma equipa de suporte GitHub designada e a um Engenheiro de Fiabilidade do Cliente (CRE, Customer Reliability Engineer) GitHub designado. Além disso, fazem parte da oferta de Acesso Direto à Equipa de Engenharia GitHub, as revisões trimestrais, incluindo orientações proativas baseadas em verificações de estado de funcionamento e análise de pedidos de suporte.

Suporte Técnico à Missão Crítica

Suporte à Missão Crítica: disponibiliza um elevado nível de suporte para um conjunto definido de Serviços Online e produtos Microsoft que façam parte da solução crítica do Cliente, conforme especificado na Ordem de Intervenção do Cliente. O Suporte à Missão Crítica fornece um programa personalizado de serviços de suporte, está disponível mediante honorários adicionais e é definido num Anexo mencionado na Ordem de Intervenção do Cliente. O Cliente deve ter um contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft atual para dar suporte aos seus Serviços de Apoio à Cibersegurança. Se o contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou for rescindido, o serviço SfMC do Cliente cessará na mesma data.

Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Azure (AED)

Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Azure (AED):

1. Descrição geral e âmbito da cobertura

O Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Azure (AED, Azure Engineering Direct) disponibiliza suporte técnico avançado para o ambiente de produção do Microsoft Azure do cliente que inclui acesso prioritário diretamente à equipa de engenharia dos Serviços do Azure.

O objetivo da AED é acelerar a rentabilidade do Cliente relativamente aos serviços do Azure subscritos, através do forte conjunto de competências técnicas da equipa AED, de um profundo conhecimento do Cliente e da capacidade de incorporar a organização central de engenharia do Azure. Isto permite à AED defender o cliente no âmbito da engenharia e proporcionar uma experiência personalizada para melhor satisfazer as suas necessidades técnicas empresariais.

Este serviço de suporte melhorado estará disponível apenas para todos os produtos Microsoft Azure validamente licenciados, comercialmente lançados e geralmente disponíveis do cliente, bem como para as subscrições de serviços na nuvem identificadas no Anexo A da Ordem de Intervenção e adquiridas pelo cliente ou pela afiliada do cliente: i) ao abrigo das inscrições e acordos de licenciamento, conforme indicado no Anexo A; e ii) durante a vigência desta Ordem de Intervenção. Esses produtos e subscrições não incluem os adquiridos por alguma parte que não seja uma empresa afiliada do cliente à data de início do suporte, e são a seguir designadas por "Subscrições inscritas".

Os honorários do Microsoft Unified, referentes a este serviço de suporte avançado, baseiam-se numa estrutura de tarifas por níveis, juntamente com o montante total pago pelo cliente todos os anos pelos Produtos Microsoft Azure validamente licenciados, lançados comercialmente e geralmente disponibilizados e pelas subscrições de serviços em nuvem do Azure, tal como identificados no Apêndice A da Ordem de Intervenção (coletivamente, a "Despesa Estimada em Produtos"), para calcular os honorários do Microsoft Unified Azure Engineering Direct relativos ao Prazo de Suporte descrito na Ordem de Intervenção do cliente.

Se a Despesa Estimada em Produtos de um Cliente no momento da execução do contrato for igual ou exceder os 60 000 000 USD (sessenta milhões de dólares) ou se o cliente optar por pagar o preço mínimo alargado da funcionalidade, conforme detalhado na Ordem de Intervenção, o cliente tem direito, durante todo o período do contrato, a todas as funcionalidades enumeradas nas Secções 2.1 e 2.2, a seguir definidas como "Clientes com Funcionalidades Alargadas". Todos os outros clientes só têm direito às funcionalidades referidas na Secção 2.1.

A AED trabalhará em conjunto com o cliente durante os primeiros sessenta (60) dias da Ordem de Intervenção para integrar as Subscrições Inscritas do cliente. As atividades durante os primeiros sessenta

dias estarão limitadas à integração e descoberta, com vista a desenvolver o conhecimento das necessidades comerciais e técnicas do cliente. Para que a equipa de AED desenvolva esse conhecimento dos objetivos, negócios, projetos e ambiente do cliente, este tem de facultar documentação, caso lhe seja solicitada, e participar em iniciativas de integração durante os primeiros sessenta (60) dias da vigência do contrato.

As tecnologias não abrangidas por este serviço de suporte avançado incluem, entre outras, as US Gov Clouds, o Azure StorSimple, o GitHub AE, os Serviços de Comunicação do Azure ou a Gestão de Faturação e Subscrição, o A40, os Serviços de Multimédia do Azure, o Azure Stack, o Test Base para M365, o Microsoft Mesh ou o Universal Print.

2. Características

Para cenários reativos, os pedidos devem ser iniciados através de um caso de suporte, utilizando o Suporte à Resolução de Problemas (Problem Resolution Support, "PRS"), conforme indicado na descrição do serviço referenciado na Ordem de Intervenção do cliente. Tenha em atenção que se aplicam os tempos de resposta normais previstos. Se necessário, haverá uma triagem dos casos de suporte que serão encaminhados para equipas especializadas a fim de obter suporte adicional.

A AED obedece às definições de gravidade do incidente, aos tempos estimados de resposta inicial e aos requisitos de apresentação que estão detalhados na Ordem de Intervenção do cliente. A resposta inicial aos incidentes do Azure será dada pelos engenheiros de suporte técnico do Azure Rapid Response, tal como indicado na descrição do serviço referenciada na Ordem de Intervenção do cliente.

Estes engenheiros de suporte técnico avaliarão e determinarão se são necessários recursos técnicos adicionais para resolver um incidente que só afete as Subscrições Inscritas do cliente e, se necessário, encaminharão para a AED e envolverão outras equipas de engenharia de serviços apropriadas dentro do grupo de produtos, conforme necessário, a fim de prestar assistência imediata ao incidente.

2.1 Fornecido para todos os clientes:

Interface de engenharia direta: O objetivo destes serviços é proteger e facilitar as necessidades urgentes dos clientes junto da equipa de engenharia para deem prioridade às reparações e acelerem a adoção.

- Advogado na Engenharia do Azure. A AED irá colaborar com a equipa de operações na nuvem do cliente para obter resultados positivos em projetos incluídos nas Subscrições Inscritas, com base numa compreensão da sua pegada no Azure de modo a desbloquear os clientes e acelerar o tempo de resolução.
- Gestão de Crises Liderada pela Engenharia. Se os engenheiros de suporte técnico do Azure Rapid Response tiverem encaminhado um incidente para a AED, esta estabelecerá uma parceria com as equipas de serviço do Azure para permitir um envolvimento mais rápido de especialistas no assunto e uma comunicação e gestão de crises atualizadas, com disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, para acelerar o tempo de resolução. Os engenheiros de suporte técnico do Azure Rapid Response podem encaminhar para a AED os incidentes que estejam abrangidos pelo contrato do Azure Rapid Response.

- Orquestração da gestão de problemas . A AED trabalhará em conjunto com as equipas de serviço do cliente e do Azure para evitar uma repetição dos incidentes críticos deste, através de itens de reparação específicos que melhoram a resiliência da infraestrutura do cliente e a estabilidade da plataforma Azure, com o objetivo de proporcionar uma experiência de ciclo fechado. O AED amplia o serviço de Análise da Causa Principal (Root Cause Analysis, RCA) indicado na descrição do serviço referenciada na Ordem de Intervenção do cliente. Quando solicitado explicitamente num prazo de sete (7) dias civis após o fecho do incidente, a AED realizará uma análise estruturada das potenciais causas de um único incidente ou de uma série de problemas relacionados, limitada aos produtos do cliente e às subscrições na nuvem que não afetem outros clientes. O cliente será responsável por colaborar com a equipa da Microsoft ao disponibilizar materiais como ficheiros de registo, rastreios de rede ou outros resultados de diagnóstico. No caso de incidentes com impacto na produção, as RCA só estão disponíveis mediante pedido do engenheiro de AED alinhado com o cliente. OAs RCA serão fornecidas no prazo de dez (10) dias úteis após o pedido ou a resolução do incidente, consoante o que ocorrer mais tarde.

Aceleração de resultados empresariais: Estas atividades impulsionam os objetivos comerciais do cliente em todo o ecossistema Azure para ajudar a acelerar a realização do valor do cliente com o objetivo de melhorar o retorno sobre o investimento (ROI).

- Execução de planos proativos de melhoria dos serviços. A AED trabalhará em conjunto com o cliente para resolver os desafios que este enfrenta atualmente através da análise das tendências emergentes em parceria com as equipas de serviço do Azure. Esta análise pode centrar-se numa variedade de áreas, incluindo a resiliência da solução do cliente, a segurança, o desempenho ou a otimização de custos e pode conduzir a recomendações que o cliente deve implementar. Pode também incluir atividades como simulacros de incidentes, atenuação de infraestruturas de risco e apoio a testes de pré-produção, conforme adequado ao foco da análise. Podem ser solicitados dois (2) planos de melhoria dos serviços (Service Improvement Plans, SIP) durante um período de doze meses.
- Suporte técnico para projetos críticos do cliente. A AED fará parceria com outras funções alinhadas com o cliente da Microsoft e com as equipas de engenharia do Azure para acelerar a realização de valor em todas as Subscrições Inscritas e garantir que os projetos críticos do cliente são lançados conforme planeado. Para isso, trabalhará para minimizar o tempo de envolvimento dos especialistas apropriados no Azure, removerá os bloqueios de engenharia sempre que possível e reduzirá o tempo dos resolução de incidentes encaminhados.
- Promoção de conhecimentos acionáveis e aprofundamento do conhecimento e experiência do cliente nas equipas de prestação de serviços do Azure. Em todas as Subscrições Inscritas, a AED dará formação às equipas de prestação de serviços de suporte técnico do Azure quanto às necessidades comerciais e técnicas do cliente, de modo a permitir uma experiência personalizada com o objetivo de satisfazer os seus requisitos comerciais, impulsionar uma resolução mais rápida de incidentes e melhorar a experiência geral no suporte técnico Azure do cliente.
- Contributo consultivo do cliente. A Microsoft oferece oportunidades através de vários canais de comunicação que a organização do cliente pode utilizar para enviar contributos relativamente à evolução das funcionalidades e dos Serviços do Azure. Os contributos recebidos são apresentados diretamente à liderança da engenharia de serviços da Microsoft. É a equipa de

Experiência do Cliente Azure (Customer Experience, CXP) que coordena as suas oportunidades de dar contributos. Após a ativação do serviço AED, a equipa CXP estabelecerá um diálogo com a organização do cliente através do gestor de conta de sucesso do cliente designado a fim de estabelecer canais de comunicação.

2.2 Funcionalidades alargadas: Estas funcionalidades estão limitadas a Clientes com Funcionalidades Alargadas, conforme definido acima. Apenas os clientes que cumpram esta definição e sejam indicados como tal na Ordem de Intervenção do cliente têm o direito de também receber estas funcionalidades.

- **Monitorização da plataforma:** A AED tira partido do conhecimento da pegada Azure do cliente e da telemetria interna de mais de 20 serviços Azure para configurar monitores com limites específicos relacionados com a capacidade, o desempenho (como a latência), a conectividade (como os erros de autorização) ou a disponibilidade. Podem estar excluídos alguns serviços Azure; o cliente poderá solicitar uma lista de serviços abrangidos ao seu gestor de conta de sucesso do cliente (customer success account manager, CSAM) ou à equipa AED durante a integração. A AED cobrirá até sete (7) "cenários de monitorização" mutuamente acordados, que são definidos como um conjunto de recursos do Azure que conduzem a uma ação específica. Os monitores e os limites definidos utilizam a telemetria confidencial do Microsoft Azure e não serão partilhados ou expostos ao cliente. Estes cenários serão definidos durante o período de sessenta dias de integração da AED. O cliente deve participar plenamente no processo de definição e fornecer todos os materiais solicitados. Os monitores estarão prontos para serem testados no prazo de 30 dias após o fim do período de integração. Assim que o teste dos monitores estiver concluído e a Microsoft indicar ao cliente que os monitores estão operacionais, a AED fornece cobertura 24 horas por dia, 7 dias por semana, para responder e fazer a triagem de quaisquer monitores acionados com base no limite definido pela Microsoft através da funcionalidade "Gestão de crises liderada pela engenharia" incluída, conforme definição anterior. Se o cliente não tiver criado um caso de suporte, utilizando o Suporte para Resolução de Problemas ("PRS"), conforme indicado na descrição do serviço referenciado na Ordem de Intervenção do cliente para o problema identificado, a equipa de AED solicitará que este crie um caso de suporte para facilitar os esforços de resolução.
- **Tratamento cuidadoso das interrupções de serviço na plataforma:** Durante uma interrupção declarada pelo Azure, definida como uma interrupção que afeta vários clientes e é declarada como uma interrupção no portal do Azure, a AED enviará comunicações personalizadas aos contatos do cliente pré-identificados para mantê-los informados sobre a situação e fornecer detalhes sobre como essa interrupção os pode afetar à medida que ficarem disponíveis. A pedido do cliente, a AED trabalhará em conjunto com este nos esforços de autocontenção, tais como mudar para uma zona de disponibilidade diferente, se necessário.
- **Suporte global Know-Me para a gestão de crises de engenharia:** A cobertura global alargada e alinhada com o cliente para a funcionalidade "Gestão de crises de engenharia", definida na secção anterior, é fornecida para permitir uma experiência mais personalizada e consistente para além do horário comercial principal. Esta experiência melhorada pode ser alargada a outras funcionalidades, conforme adequado. Define-se "Know-me" (conheçam-me) como o conhecimento do contexto e do ambiente empresarial do cliente, com o objetivo de acelerar a mitigação de incidentes e melhorar a experiência geral de suporte técnico do Azure do cliente.

3. Pré-requisitos e pressupostos da AED

Além destes pré-requisitos e pressupostos destacados na Ordem de Intervenção do cliente, a prestação, por parte da Microsoft, dos Serviços, conforme descrito neste Anexo, baseia-se nos seguintes pré-requisitos e pressupostos:

- a) O desempenho dos serviços de AED por parte da Microsoft depende da cooperação do cliente, da sua participação ativa e da sua conclusão atempada das responsabilidades atribuídas.
- b) O cliente irá manter um plano de serviços de Suporte Técnico Empresarial Microsoft ativo e um contrato de Azure Rapid Response ao longo da vigência deste Anexo.
- c) Todas as funcionalidades estão disponíveis apenas em inglês.
- d) A prestação será remota, salvo acordo em contrário por escrito. Caso sejam mutuamente acordadas visitas no local, e não pré-pagas, a Microsoft irá faturar o cliente pelas despesas de deslocação e estadia consideradas razoáveis.
- e) Se um incidente não estiver isolado na organização do cliente e estiver a afetar uma parte maior do ambiente Azure, os recursos de engenharia de serviço não poderão dar prioridade ao restabelecimento do serviço.
- f) A cobertura da AED não é extensível a quaisquer tecnologias no local, dispositivos de utilizador, software cliente Microsoft ou tecnologias de identidade e autenticação.
- g) O direito de o cliente beneficiar do serviço AED, descrito no presente Anexo, está sujeito ao cumprimento dos termos e condições presentes na Ordem de Intervenção e no presente Anexo por parte do Cliente.
- h) Os Serviços AED destinam-se a dar assistência à utilização, por parte do cliente, das Subscrições Inscritas. A Microsoft só fornecerá estes Serviços para fins comerciais internos do cliente. A Microsoft não fornecerá estes Serviços aos clientes do cliente.
- i) A AED não fornecerá suporte técnico a códigos que não sejam da Microsoft ou que tenham sido personalizados pela Microsoft, pelo cliente ou por um fornecedor terceirizado.

Resposta a incidentes de cibersegurança da Microsoft

Resposta a incidentes de cibersegurança da Microsoft (Microsoft Cybersecurity Incident Response, "MSCIR"): disponibiliza investigação e orientações globais para ajudar a avaliar o âmbito do ciberataque, conter o incidente e restaurar sistemas críticos, com opções de apoio no local e/ou remoto. Estes serviços ajudam a reduzir o risco de ciberataques seletivos e a mitigar melhor os danos causados por uma crise de segurança. A Resposta a Incidentes da Microsoft tem de ser adquirida como um suplemento separado de um Contrato de Suporte Unificado existente. O âmbito do envolvimento MSIR será definido no momento do incidente.

Em determinadas circunstâncias urgentes, o Cliente pode solicitar e autorizar a Microsoft a iniciar a prestação dos serviços MSCIR antes de os adquirir ou a adicionar horas a um serviço MSCIR existente ("Contrato de Suplementos"). Não obstante qualquer disposição em contrário, se o Cliente autorizar a Microsoft a iniciar o trabalho antes de assinar o Contrato de Suplementos, o Cliente concorda que (a) envidará todas as medidas razoavelmente necessárias para executar o Contrato de Suplementos o mais rapidamente possível, (b) permanece totalmente responsável e concorda em pagar os serviços prestados anteriormente à execução do Contrato de Suplementos e faturados pela Microsoft, e (c) a Microsoft não será responsável por quaisquer atos ou omissões

relacionados com o trabalho autorizado que ocorram antes da assinatura e o Cliente assume todos os riscos associados.

Informações adicionais relacionadas com os compromissos MSCIR (por exemplo, preços e âmbito de trabalho) ou informações sobre ofertas proactivas estão disponíveis através do seu Gestor de Conta de Sucesso do Cliente (CSAM).

2.4 Suporte técnico multinacional

Síntese dos serviços de suporte técnico multinacionais

Em articulação com os Serviços de Suporte Técnico Empresarial Unificado, o Suporte Técnico Multinacional providencia suporte técnico ao Cliente em múltiplas Localizações de Suporte Técnico, conforme descrito na respetiva Ordem de Intervenção (ou Ordens de Intervenções). A descrição da estrutura de Suporte Técnico Multinacional é a seguinte:

- **Anfitriã:** trata-se da Localização de Suporte Técnico onde o Cliente contratou a Base de Suporte Técnico Unificado da Microsoft conforme a respetiva Ordem de Intervenção.
- **Derivada:** trata-se da Localização de Suporte Técnico designada na Ordem de Intervenção o Cliente, na qual receberá os serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft, para além da localização do Anfitrião, e terá direito aos serviços que adquirir para essa localização.

Como adquirir

A presente USSD descreve os Serviços de Suporte Técnico Multinacional disponíveis. Os Serviços específicos e respetiva quantidade, caso aplicável, serão indicados na Ordem de Intervenção associada por Localização de Suporte Técnico.

Os Serviços descritos no presente documento podem ser prestados na(s) respetiva(s) Localização(ões) de Suporte Técnico designadas na Ordem de Intervenção do Anfitrião e, conforme o caso, atribuídas pelo Anfitrião, como parte do acordo de Suporte Técnico Empresarial Unificado da Microsoft ao Cliente com as seguintes alterações:

- **Serviços do pacote base:** Salvo indicação em contrário, os Serviços do Pacote Base (indicados com um "✓") estarão disponíveis para as Localizações de Suporte Técnico designadas ou conforme atribuídas à(a) Localização(ões) de Suporte Técnico pela Anfitriã na respetiva Ordem de Intervenção.
- **Serviços reativos:** Os Serviços Reativos podem ser prestados remotamente em localizações, quer do Anfitrião quer outras.
- **Gestão da prestação de serviços (SDM, "Service Delivery Management"):** Conforme designado na Ordem de Intervenção do Cliente, a SDM pode ser prestada na(s) Localização(ões) Anfitriã(s) e Derivada(s) de Suporte Técnico designada(s). A disponibilidade dos serviços SDM que estão incluídos no Pacote Base do Cliente será atribuída pela Anfitriã e gerida pelo Gestor da conta para o sucesso do Cliente da Anfitriã. A prestação da SDM será limitada às horas de expediente da Localização Anfitriã. Poderão ser necessários serviços SDM adicionais ao adquirir serviços adicionais ou serviços e soluções avançados.
 - **SDM adicional:** Podem ser adquiridos recursos SDM adicionais para Localização(ões) de Suporte Técnico Anfitriã(s) ou Derivada(s), conforme indicado numa Ordem de Intervenção, os quais serão entregues na Localização de Suporte Técnico designada. Sujeito à disponibilidade de recursos e ao acima indicado.

A disponibilidade dos serviços opcionais (indicados com um “+” nas tabelas de Suporte Técnico acima) é a seguinte:

- **Serviços Proativos**
 - O Cliente pode receber Serviços Proativos integrados específicos, cuja quantidade será indicada na respectiva Ordem de Intervenção e estará disponível na(s) Localizaç(ões) de Suporte Técnico designada(s) na Ordem de Intervenção,
 - Os Serviços Proativos para a localização de exceção Fiscal serão identificados na Ordem de Intervenção para esse contrato a jusante.
 - **Support Technology Advisor (Consultor de Tecnologias de Apoio, STA):** Os serviços STA estarão disponíveis na(s) Localizaç(ões) de Suporte Técnico designada(s) na Ordem de Intervenção do Cliente.
 -
- **Serviços de manutenção – Análise da causa principal:** Os serviços adquiridos serão disponibilizados ao pessoal na(s) Localizaç(ões) de Suporte Técnico designada(s).
- **Serviços e soluções avançados:** Todos os serviços e soluções avançados podem ser adquiridos para utilização em Localizaç(ões) de Suporte Técnico Anfitriãs ou Derivadas. Sujeito a disponibilidade. Podem aplicar-se outras restrições.
- Todos os outros Serviços Proativos adquiridos estarão disponíveis na(s) Localizaç(ões) de Suporte Técnico designada(s) na Ordem de Intervenção do Cliente.

Termos e Condições Adicionais do Suporte Técnico Multinacional

Além dos referidos termos e condições destacados no presente documento e na Ordem de Intervenção do Cliente, a prestação de Serviços por parte da Microsoft, conforme descrita neste documento, baseia-se nos seguintes pré-requisitos e pressupostos:

- A Microsoft poderá permitir que o pessoal das localizações de suporte técnico não designadas do Cliente participe em Serviços Proativos remotos que tenham sido adquiridos para uma Localizaç(ões) de Suporte Técnico Anfitriã ou Derivada e que estejam indicados na Ordem de Intervenção. Essa participação será autorizada segundo o critério da Microsoft.
- Os Créditos Proativos só podem ser trocados entre as Localizaç(ões) de Suporte Técnico Anfitriãs e Derivadas indicadas na Ordem de Intervenção do Cliente, exceto conforme indicado. Todas as permutas serão efetuadas com base nas moedas e tarifas atuais para Créditos Proativos nas respectivas Localizaç(ões) de Suporte Técnico. As tarifas atuais podem ser fornecidas pelo representante de Serviços Microsoft do Cliente. Quaisquer permutas que resultem em Créditos Proativos fracionários serão arredondadas para a unidade mais próxima. Não pode haver permuta de Créditos Proativos de ou para Países de Exceção.
- O Cliente será o único responsável por quaisquer obrigações fiscais decorrentes da distribuição ou permuta de Serviços de Suporte adquiridos entre a(s) Localizaç(ões) de Suporte Técnico Anfitriã(s) e Derivada(s).
- As alterações ou permutas de serviços efetuadas durante a Vigência da Ordem de Intervenção poderão obrigar a um acordo por escrito.
- O **Sistema de Faturação Unificado** e a **Faturação Fracionada** foram concebidos para proporcionar aos nossos clientes mais flexibilidade, conveniência e controlo sobre as suas transações. O nosso Sistema de Faturação Unificada melhora a eficiência e exatidão do

processo de faturação e tributação, ao passo que a nossa funcionalidade de Faturação Fracionada permite que as transações sejam divididas por várias faturas com base em diferentes critérios, tais 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 prestados com base nos seguintes pré-requisitos e pressupostos.

- Os serviços reativos do Pacote Base são fornecidos de forma remota na(s) localização(ões) dos contactos de suporte designados do Cliente. Todos os outros serviços são fornecidos de forma remota nas localizações do Cliente no país listado na respetiva Ordem de Intervenção, salvo indicação em contrário por escrito.
- Os serviços reativos do Pacote Base são facultados em inglês e, sempre que disponível, podem ser facultados no idioma falado pelo Cliente. Todos os outros serviços são prestados no idioma falado na localização dos serviços da Microsoft que prestam serviços, ou em inglês, salvo acordo em contrário por escrito.
- A Microsoft presta suporte para todas as versões dos produtos dos Serviços Online e do software da Microsoft lançados comercialmente e geralmente disponibilizados que o Cliente tenha adquirido com base nas inscrições e acordos de licenciamento declarados e/ou ID de conta de faturação no Anexo A da respetiva Ordem de Intervenção, e que estão identificados nos Termos de Produto, publicados ocasionalmente pela Microsoft em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou num site sucessor identificado pela Microsoft), salvo disposição em contrário uma Ordem de Intervenção, num Anexo à presente Descrição de Serviços de Suporte Técnico Empresarial Unificado ou se foram especificamente excluídos no portal de suporte online do Cliente, em <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Não é fornecido suporte técnico para produtos em fase de pré-lançamento e beta, exceto se indicado em contrário num anexo apenso [ao documento].
- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais adquiridos no âmbito e durante a vigência de uma Ordem de Intervenção de Suporte, serão perdidos se não forem utilizados durante a vigência da Ordem de Intervenção aplicável.
- O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos e os workshops podem estar sujeitos a cancelamento se os níveis de registo mínimos não forem cumpridos.
- A Microsoft pode aceder ao sistema do Cliente através de uma ligação remota para analisar problemas a pedido do Cliente. A equipa da Microsoft irá aceder apenas aos sistemas autorizados pelo Cliente. Para utilizar a assistência por ligação remota, o Cliente tem de fornecer à Microsoft o acesso adequado e o equipamento necessário.
- Alguns serviços poderão obrigar a Microsoft a armazenar, processar e aceder aos dados do Cliente. Ao fazê-lo, utilizamos tecnologias aprovadas pela Microsoft, que estão em conformidade com as nossas políticas e processos de proteção de dados. Se o Cliente solicitar que utilizemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, o Cliente compreende e aceita que é o único responsável pela integridade e segurança dos dados do Cliente e que a Microsoft não assume qualquer responsabilidade relativamente à utilização de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.

- *Se pretender solicitar o cancelamento de um serviço previamente agendado, deverá fazê-lo com pelo menos 14 dias de antecedência para que seja possível o reembolso total do referido serviço, se aplicável.*
- *Qualquer cancelamento do serviço previamente agendado feito com 6 a 13 dias de antecedência implicará um encargo de 50% do custo do serviço.*
- *Qualquer cancelamento feito com 5 dias ou menos de antecedência do serviço previamente agendado implicará a responsabilidade pelo pagamento do encargo total (100%) do referido custo do serviço*
- Ao adquirir serviços adicionais, a Microsoft pode exigir a inclusão da gestão da prestação de serviços para facilitar a prestação.
- Se o Cliente tiver encomendado um tipo de serviço e pretender mudar para outro tipo, pode aplicar o valor equivalente a um serviço alternativo, se este estiver disponível e for aceite pelo recurso de prestação de serviços do Cliente.
- Nem todos os serviços adicionais poderão estar disponíveis no país do Cliente. Contacte o recurso de prestação de serviços para obter mais detalhes.
- O Cliente concorda que o único código que não seja da Microsoft ao qual nos forneça acesso se trate de código que seja propriedade do Cliente.
- Os serviços poderão incluir Componentes Distribuíveis de Serviços, aconselhamento e orientação relacionados com o código detido pelo Cliente ou pela Microsoft, ou a prestação direta de outro suporte técnico.
- Ao prestar Serviços Reativos, a Microsoft não fornece códigos de qualquer tipo, além do código-amostra.
- O Cliente assumirá todos os riscos associados à implementação de qualquer código fornecido pela Microsoft durante a prestação de serviços de suporte técnico e será responsável por todos os testes, controlos, garantia de qualidade, conformidade legal, regulamentar ou com as normas, manutenção, implementação e outras práticas associadas ao código fornecido pela Microsoft durante a prestação de serviços de suporte técnico, no todo ou em parte, no seu ambiente Microsoft ou em qualquer outra implementação.
- Poderão existir requisitos mínimos para a plataforma dos serviços adquiridos.
- Os serviços podem não ser prestados através dos respetivos clientes.
- Caso sejam mutuamente acordadas visitas no local, e não pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente pelas despesas de deslocação e estadia consideradas razoáveis.
- Os Serviços de Suporte GitHub são fornecidos pela GitHub, Inc., uma subsidiária integral da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário na Ordem de Intervenção do Cliente serão aplicáveis, à aquisição de Serviços de Suporte GitHub, a Declaração de Privacidade GitHub disponível em https://aka.ms/github_privacy e a Adenda de Proteção de Dados e o Anexo relativo à Segurança da GitHub localizados em https://aka.ms/github_dpa.
- O Cliente concorda que a Microsoft pode enviar informações aos seus utilizadores para um endereço de correio eletrónico válido e ativo da empresa, relativamente a produtos e funcionalidades, através de material identificado como atualizações de segurança, newsletters, blogues, briefings de segurança, comunicações de serviço e documentação

semelhante. Os utilizadores do Cliente têm ao seu dispor o mecanismo adequado para recusar essas comunicações.

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

2.6 As responsabilidades do Cliente

A otimização dos benefícios dos serviços de Suporte Unificado da Microsoft do Cliente está subordinada ao cumprimento das seguintes responsabilidades por parte do Cliente, para além das estipuladas em quaisquer anexos aplicáveis. A falha no cumprimento das seguintes responsabilidades poderá resultar em atrasos do serviço:

- O Cliente designará um administrador de suporte técnico nomeado que é responsável por liderar a equipa do Cliente e gerir todas as atividades de suporte, bem como os processos internos do Cliente para submeter os pedidos de incidentes de suporte à Microsoft.
- Se adquirir Serviços de Suporte Técnico Multinacional, o Cliente deverá designar um administrador de serviços de suporte técnico, nomeado para a Localização de Suporte Técnico Anfítria, o qual será responsável por liderar a equipa local do Cliente e por gerir todas as atividades locais de suporte técnico, bem como os processos internos usados pelo Cliente para submeter pedidos de incidentes de suporte técnico à Microsoft. E pode ser necessário designar um administrador de serviços de suporte nomeado noutras Localizações de Suporte Técnico.
- O Cliente pode designar os contactos de suporte reativo nomeados responsáveis por criar pedidos de suporte através do telefone ou do Web site de suporte da Microsoft. Os administradores da nuvem para os serviços baseados na nuvem do Cliente também podem submeter pedidos de suporte na nuvem através dos portais de suporte aplicáveis.
- Para pedidos de serviços de suporte online, os administradores da Nuvem, para os serviços baseados na nuvem do Cliente, devem apresentar os pedidos de suporte através do portal de suporte aos serviços online aplicável.
- Ao submeter um pedido de serviço, os contactos de suporte reativo do Cliente devem ter um entendimento básico do problema com que se está a deparar e uma capacidade para reproduzir o problema para ajudar a Microsoft no diagnóstico e na triagem do problema. Estes contactos devem também ter conhecimentos sobre os produtos da Microsoft suportados e o ambiente Microsoft do Cliente para ajudar a resolver os problemas do sistema e para ajudar a Microsoft na análise e na resolução dos pedidos de serviço.
- Ao ser apresentado um pedido de serviço, os contactos de suporte reativo do Cliente podem ser obrigados a realizar atividades para determinar e resolver o problema, conforme solicitado pela Microsoft. Este processo pode incluir a execução de rastreios de rede, a captura de mensagens de erro, a recolha de informações de configuração, a alteração de configurações do produto, a instalação de novas versões do software ou de novos componentes, bem como a modificação de processos.
- O Cliente concorda em trabalhar com a Microsoft para planear a utilização dos serviços, com base nos serviços adquiridos.
- O Cliente concorda em notificar a Microsoft sobre quaisquer alterações aos contactos nomeados designados na Ordem de Intervenção do Cliente.

- O Cliente é responsável por efetuar a cópia de segurança dos seus dados e por reconstruir ficheiros perdidos ou alterados resultantes de falhas catastróficas. O Cliente é também responsável pela implementação dos procedimentos necessários para salvaguardar a integridade e segurança do respetivo software e dados.
- O Cliente concorda, sempre que possível, em responder aos inquéritos de satisfação de clientes que a Microsoft possa fornecer ocasionalmente relativamente aos serviços.
- O Cliente é responsável por quaisquer despesas de deslocação e de estadia incorridas por parte dos respetivos funcionários ou contratantes.
- O gestor da prestação de serviços pode pedir ao Cliente para cumprir outras responsabilidades específicas do serviço que o Cliente adquiriu.
- Durante a utilização dos serviços em nuvem no âmbito deste suporte, o Cliente deve adquirir ou ter uma subscrição ou plano de dados existente para o serviço online aplicável.
- O Cliente concorda em submeter os pedidos de serviços Proativos e serviços e soluções avançados, juntamente com quaisquer dados aplicáveis ou necessários, não mais tarde do que 60 dias antes da data de vencimento da Ordem de Intervenção aplicável.
- O Cliente concorda em fornecer à equipa de prestação de serviços da Microsoft, que deve estar no local, acesso telefónico e à Internet de banda larga razoável e acesso às ferramentas de diagnóstico e sistemas internos, conforme aplicável.

© 2023 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Qualquer utilização ou distribuição destes materiais sem a autorização expressa da Microsoft Corp. é estritamente proibida.

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

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