

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

Julho de 2023

# Índice

1	Acerca deste documento .....	3
2	Suporte técnico .....	4
	<b>2.1 Como adquirir</b> .....	4
	<b>2.2 Descrição de serviços</b> .....	5
	Serviços proativos.....	5
	Serviços de Planeamento .....	5
	Serviços reativos.....	11
	Gestão da prestação de serviços .....	14
	<b>2.3 Serviços e soluções avançados</b> .....	15
	Engenharia Avançada Designada.....	16
	Resposta unificada avançada.....	19
	Resposta Rápida.....	21
	Gestão de Eventos Azure.....	22
	Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Office 365 .....	24
	Suporte para Programadores .....	25
	Acesso Direto à Equipa de Engenharia do GitHub.....	25
	Suporte Técnico à Missão Crítica .....	25
	Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Azure (AED).....	25
	Soluções avançadas de cibersegurança .....	26
	<b>2.4 Suporte técnico multinacional</b> .....	30
	Síntese dos serviços de suporte técnico multinacionais.....	30
	Como adquirir .....	31
	Termos e Condições Adicionais do Suporte Técnico Multinacional .....	32
	<b>2.5 Termos e condições adicionais</b> .....	32
	<b>2.6 As responsabilidades do Cliente</b> .....	34

# 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 Encomenda de Serviços dos Serviços Empresariais da Microsoft (Encomenda de Serviços) 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 Encomenda 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 Encomenda de Serviços, 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 Serviço 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 Encomenda de Serviços (ou Encomendas de Serviço).

\*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 Encomenda de Serviços aplicável. Os serviços Proativos que se seguem estão disponíveis de acordo com a identificação abaixo ou detalhada na Encomenda de Serviço 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
<b>Prova de Conceito</b>	+

+ – 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 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
<b>Serviços de Integração</b>	+

+ – 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
<b>Avaliação a Pedido</b>	✓
<b>Programa de Avaliação</b>	+
<b>Avaliação Offline</b>	+
<b>Monitorização Proativa</b>	+
<b>Programas de Operações Proativas (POP)</b>	+
<b>Programa de Avaliação de Integridade e Riscos como Serviço (RAP como um Serviço)</b>	+

✓ – 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
<b>Serviços de Adoção</b>	+
<b>Serviços Focados no Desenvolvimento</b>	+
<b>Gestão de Serviços de TI</b>	+

Tipos de serviço de otimização	Planeamento
<b>Serviços de Segurança</b>	+

+ – 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 listadas na Encomenda de Serviços 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 numa Prova mencionada na Encomenda de Serviço 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 numa Prova mencionada na Encomenda de Serviço 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
<b>Formação a Pedido</b>	✓
<b>Webcasts</b>	✓
<b>Palestras</b>	+
<b>Workshops</b>	+

✓ – 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 Encomenda de Serviços 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
<b>Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Educação)</b>	+
<b>Support Technology Advisor (Consultor de Tecnologias de Apoio)</b>	+
<b>Acelerador proativo</b>	+
<b>Engenharia Designada</b>	+

+ – 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 (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.

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

**Engenharia Designada (DE):** Solução(ões) organizada(s) e orientada(s) por resultados, com base nas práticas e princípios recomendados pela Microsoft, que ajudam a acelerar o seu tempo até ao valor. Um especialista líder irá trabalhar em estreita colaboração com a sua equipa para fornecer orientações técnicas aprofundadas e recorrer a outros especialistas da Microsoft, sempre que necessário, para ajudar na implementação e/ou otimização das suas soluções Microsoft. Incluindo serviços que vão desde a avaliação e planeamento, à requalificação e conceção, até à configuração e implementação.

Outros proativos	Planeamento
<b>Créditos Proativos</b>	<b>+</b>

**Créditos Proativos:** o valor dos serviços comutáveis representados sob a forma de créditos na Encomenda de Serviços 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 Encomenda de Serviços do Cliente. Todo o suporte reativo é fornecido remotamente.

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

✓ – 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><b>Gravidade 1</b></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 Azure<sup>1</sup> – 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 Críticas<sup>2</sup> atribuído</p> <p>Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana<sup>3</sup></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 semana<sup>3</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Sistema comercial crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p> <p>Necessita de atenção no espaço de uma hora</p>	<p>Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos</p> <p>Supervisão de situações críticas<sup>2</sup></p> <p>Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana<sup>2</sup></p>	<p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana<sup>3</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>
<p><b>Gravidade B</b></p> <p>Impacto empresarial moderado:</p> <p>Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido</p> <p>Necessita de atenção no prazo de duas horas de expediente<sup>4</sup></p>	<p>Primeiro telefonema de resposta no espaço de duas horas ou menos</p> <p>Esforço apenas durante as horas de expediente<sup>4</sup></p>	<p>Alocação de recursos adequados para conciliar com o esforço da Microsoft</p> <p>Acesso e resposta da autoridade de controlo de alterações no prazo de quatro horas de expediente</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>
<p><b>Gravidade C</b></p> <p>Impacto empresarial mínimo:</p>	<p>Primeiro telefonema de resposta no espaço de quatro horas ou menos</p>	<p>Informação precisa do contacto para o caso específico</p> <p>Resposta no prazo de 24 horas</p>

Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p>Funcionamento no essencial sem impedimentos ou com impedimentos menores aos serviços</p> <p>Necessita de atenção no prazo de quatro horas de expediente<sup>4</sup></p>	Esforço apenas durante o horário comercial <sup>4</sup>	Submissão por telefone ou internet

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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 Encomenda de Serviços. 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
<b>Ativação da Organização do Cliente</b>	✓
<b>Orientação para as Atualizações dos Produtos, Serviços e Segurança da Microsoft</b>	✓
<b>Desenvolvimento e Gestão do Programa</b>	✓
<b>Integração de Suporte Técnico Empresarial Unificado</b>	✓
<b>Programa de Sucesso da Nuvem</b>	+
<b>Defensor Programador do Arquiteto de Soluções em Nuvem</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Gestão de Relações Executivas</b>	✓
<b>Suplemento Gestão da Prestação de Serviços</b>	+
<b>Gestão da Prestação de Serviços No Local</b>	+

✓ – Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

✓<sup>1</sup> – 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 a 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 Encomenda de Serviços.

Serviço	Planeamento
<b>Engenharia Avançada Designada</b>	<b>+</b>
<b>Resposta Unificada Avançada</b>	<b>+</b>
<b>Resposta Rápida</b>	<b>+</b>

Serviço	Planeamento
<b>Gestão de Eventos Azure</b>	+
<b>Acesso Direto à Equipa de Engenharia do O365</b>	+
<b>Suporte para Programadores</b>	+ <sup>1</sup>
<b>Acesso Direto à Equipa de Engenharia do GitHub</b>	+
<b>Suporte à Missão Crítica</b>	+
<b>Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Azure (AED)</b>	+
<b>Serviços de suporte à cibersegurança</b>	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

+<sup>1</sup> - 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 Serviço do Cliente.
- Os serviços EDE destinam-se a e são prestados numa única localização de suporte designada e identificada na Encomenda de Serviços 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 Encomenda de Serviços 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 Encomenda de Serviços 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 Encomenda de Serviços 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

Se 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><b>Gravidade 1</b></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 Azure<sup>1</sup> – 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 Incidentes<sup>2</sup> é atribuído automaticamente</p> <p>Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana<sup>3</sup></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 semana<sup>3</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>
<p><b>Gravidade A</b></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 automaticamente<sup>2</sup></p> <p>Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana<sup>2</sup></p>	<p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana<sup>3</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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><b>Gravidade 1</b></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 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acesso a especialistas experientes da Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Escalamento rápido na Microsoft para as equipas de operações de serviços em nuvem</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 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Sistema comercial crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>	<p>Notificação dos executivos seniores da Microsoft, conforme necessário</p>	

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> 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><b>Gravidade 1</b></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 e encaminhamento rápido na Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Recurso de Situações Críticas atribuído em 30 minutos ou menos.</p> <p>Esforço contínuo numa base 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalamento rápido na Microsoft às equipas de produto</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 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Sistema comercial crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</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>	

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 numa Prova referenciada na Encomenda de Serviços 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 Encomenda de Serviços do Cliente. O Suporte à Missão Crítica fornece um programa personalizado de serviços de suporte, está disponível mediante honorários adicionais e é definido numa Prova mencionada na Encomenda de Serviço 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):** O Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Azure (AED, Azure Engineering Direct) disponibiliza suporte técnico avançado para as cargas de trabalho principais do 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 da presença da AED na organização central de engenharia, de um forte conjunto de competências técnicas e de um profundo conhecimento do Cliente. 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 avançado estará disponível apenas para os ID de recursos que estão associados à(s) subscrição(ões) inscrita(s), conforme descrito e definido num Anexo referenciado na Encomenda de Serviços do Cliente no momento da respetiva formalização. O Cliente deve ter em vigor contratos de serviços de Suporte Unificado da Microsoft e de Resposta Rápida do Azure para dar suporte aos seus serviços AED. Se os contratos de serviços de Suporte Unificado da Microsoft ou de Resposta Rápida do Azure expirarem ou forem rescindidos, o serviço AED do Cliente cessará na mesma data.

## Soluções avançadas de cibersegurança

As **Soluções Avançadas de Cibersegurança** prestam assistência especializada relacionada com cibersegurança, tanto em cenários reativos como proativos (“Serviços de Apoio à Cibersegurança”). Estes serviços ajudam a reduzir o risco de ataques cibernéticos direcionados, a preparar-se melhor para situações de crise de segurança ou a investigar e conter um comprometimento de segurança ativo. Podem ser facultados detalhes adicionais relativos aos Serviços de Suporte à Cibersegurança através do seu Gestor de Conta de Sucesso do Cliente (CSAM).

Os Serviços de Apoio à Cibersegurança podem ser adquiridos como uma ou mais das ofertas predefinidas abaixo. Quando vendidas como um bloco de horas como parte de uma oferta predefinida, as horas dos Serviços de Apoio à Cibersegurança são então deduzidas do total de horas adquiridas à medida que são utilizadas e entregues.

Os Serviços de Apoio à Cibersegurança são identificados como proativos ou reativos. Independentemente da forma de aquisição das Soluções de Apoio à Cibersegurança, 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.

### 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 Apoio à Cibersegurança. Se o contrato de serviços de Suporte Unificado da Microsoft expirar ou for rescindido, os Serviços de Apoio à Cibersegurança do Cliente cessarão na mesma data.
- Todos os Serviços de Apoio à Cibersegurança têm uma duração mínima de cinco (5) dias, com a exceção do “Workshop – Exercício sobre Crise de Segurança e Resposta”, que é de três (3) dias) e “Remoto de 1 dia de Resposta a Incidentes de Cibersegurança”, que é um serviço de um dia e 32 horas. Podem ser necessários dias adicionais para concluir o compromisso. A Microsoft trabalhará em conjunto com o cliente para determinar os dias adicionais necessários, a serem adquiridos em incrementos de cinco (5) dias (oito (8) horas por dia).
- Os Serviços de Apoio à Cibersegurança estão disponíveis durante o horário comercial (definido entre as 08h00 e as 17h00, excluindo feriados e fins de semana).
- Os Serviços de Apoio à Cibersegurança suportam as tecnologias e os produtos da Microsoft específicos selecionados pelo Cliente e indicados na Encomenda de Serviços do Cliente.
- Os Serviços de Apoio à Cibersegurança destinam-se a e são prestados numa única localização de suporte designada e identificada na Encomenda de Serviços do Cliente.
- Os Serviços de Apoio à Cibersegurança são prestados remotamente, salvo adquiridos no local ou haja 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 de Apoio à Cibersegurança são prestados apenas em inglês.
- A Microsoft depende da capacidade de examinar os terminais do Cliente quanto à presença de atividade adversa utilizando as ferramentas descritas abaixo (incluindo sistemas exclusivos da Microsoft). A capacidade de a Microsoft alcançar os objetivos do cliente depende da implementação correta e adqueada destas ferramentas por parte deste. A necessidade de ferramentas adicionais pode ser ditada pela informação descoberta durante o compromisso.

Os Serviços de Apoio à Cibersegurança serão prestados ao Cliente por uma equipa de recursos de suporte da Microsoft que pode incluir:

- O Gestor de Contas de Suporte ao Cliente (“CSAM”) do Suporte Unificado do Cliente;
- Uma equipa de Especialistas em Segurança da Microsoft (“Engenheiros”) com profundo conhecimento de cibersegurança e resposta a incidentes; e
- Engenheiros de Clientes da Microsoft especializados em circunstâncias atenuantes, onde poderão ser necessárias competências específicas.

Como contratar:

- Para cenários reativos:
  - o Abrir um caso de suporte reativo através de portais web ou por telefone, indicando um potencial incidente de segurança
  - o Será realizada uma investigação inicial e, se necessário, poderá ser recomendada uma investigação completa do ambiente.
  - o A Microsoft utilizará diferentes estratégias e metodologias para concluir os serviços reativos, dependendo da natureza do incidente. A Microsoft consultará o Cliente no início da investigação para identificar os objetivos iniciais e, posteriormente, regularmente ao longo do contrato para discutir atualizações a esses objetivos e outras decisões de investigação. O cliente tomará quaisquer decisões materiais sobre a estratégia de investigação. Os serviços reativos da Microsoft poderão incluir a realização por parte da Microsoft das atividades identificadas na tabela abaixo. No entanto, o Cliente reconhece e concorda que, ao fornecer os serviços reativos, a Microsoft poderá modificar a respetiva abordagem conforme apropriado para ajudar o Cliente a investigar um potencial incidente de segurança:

Serviço	Âmbito de Alto Nível (“Áreas abrangidas pelo Âmbito”)
<b>Incidente de Cibersegurança Resposta</b>	<p>Investigação remota e reativa de ambientes Windows no local após um incidente de segurança. A avaliação inclui estações de trabalho, servidores e controladores de domínio, bem como ambientes Linux, a critério exclusivo da equipa contratada.</p> <p>A avaliação prevê:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caça a ameaças e análise forense dos aparelhos em questão</li> <li>• Ficheiros suspeitos de engenharia reversa</li> <li>• Informações personalizadas sobre ameaças</li> <li>• Avaliação da configuração de segurança do Active Directory</li> <li>• Orientação sobre medidas de contenção em cenários de ataque ativo, se aplicável</li> </ul> <p>•Também disponível como [workshop] “Remoto de 1 dia de Resposta a Incidentes de Cibersegurança”, que é um compromisso de um único dia com o mesmo âmbito e atividades com o mesmo tamanho de equipa de 4 pessoas para duração de apenas 8 horas. Pode ser comprado antecipadamente aquando da retenção.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nota: Suporte no local disponível se o cliente comprar como “Resposta a Incidentes de Cibersegurança – No local” e dependendo da disponibilidade de recursos.</i></li> </ul>
<b>Office 365 – Incidente Resposta</b>	<p>Investigação remota e reativa dos ambientes do Office 365/Azure AD (AAD), incluindo um único inquilino do O365 após um incidente de segurança.</p> <p>A avaliação prevê:</p>

- 
- Investigação de utilizadores suspeitos e contas potencialmente comprometidas
  - Investigação dos principais pontos de dados nos serviços do O365
  - Avaliação dos componentes de segurança da Arquitetura do O365
  - Recomendações de gestão de riscos para proteger os serviços do O365
  - Perfil de ameaça personalizado sobre utilizadores de alto risco
  - Orientação sobre medidas de contenção em cenários de ataque ativo, se aplicável

---

**Operações de cibersegurança Serviço**

Avaliação remota e proativa do comprometimento e revisão da postura de segurança. A avaliação inclui estações de trabalho, servidores e controladores de domínio suportados pelo Defender for Endpoint (MDE) e pelo Defender for Identity (MDI).

A avaliação prevê:

- Análise forense limitada dos aparelhos em questão
- Análise de ficheiros suspeitos
- Informações personalizadas sobre ameaças
- Avaliação da configuração de segurança do Active Directory

---

**Workshop – Exercício sobre Crise de Segurança e Resposta**

Workshop remoto e proativo, que proporciona uma experiência interativa em sala de aula de três (3) dias para compreender situações de crise de segurança e como responder em caso de um incidente de segurança.

---

## **Materiais a Entregar**

Para o “Workshop – Exercício sobre Crise de Segurança e Resposta”:

- Um livro de exercícios digital para participantes

Para todas as outras entregas:

- Mediante pedido, um documento de “resumo” em formato Microsoft PowerPoint, preparado pela equipa de entrega, resumindo as principais conclusões de investigação, que podem incluir avaliação de risco e/ou recomendações para correção.
- Uma apresentação verbal ao Cliente para comunicar os itens descritos na apresentação.
- Se existirem dados tecnicamente viáveis e de apoio, um documento de cronograma que identifique e documente a localização dos dados de apoio relevantes e ficheiros analisados no decurso do compromisso.

Também previsto pela “Resposta a Incidentes de Cibersegurança” e pelo “Serviço de Operações de Cibersegurança”:

- Um dashboard do Microsoft PowerBI que mostra informações técnicas relativas a conclusões, exceto em raras circunstâncias em que não podem ser geradas por motivos técnicos.

Os Materiais a Entregar (conforme definido acima) serão entregues no prazo de dez (10) dias consecutivos após a conclusão do compromisso de Resposta a Incidentes de Cibersegurança, a menos que o Cliente opte por não aceitar os Materiais a Entregar. Em circunstância alguma a culpa pela opção do Cliente em não aceitar os Materiais a Entregar recairá sobre a Microsoft e qualquer obrigação de a Microsoft entregar os referidos Materiais a Entregar(s) expira 10 dias consecutivos após o último dia do compromisso, salvo acordo mútuo em contrário entre a Microsoft e o Cliente.

## Serviços Fora do Âmbito

A Microsoft prestará os Serviços de Apoio à Cibersegurança com cuidado e competência profissionais; no entanto, nada no Contrato serve como garantia de que os Serviços de Apoio à Cibersegurança detetarão ou identificarão todas as ameaças de segurança ou de rede, vulnerabilidades ou intrusões, que descriptarão ou recuperarão dados, que restaurarão operações ou que devolverão o controlo dos sistemas de um Cliente nos casos em que tenha ocorrido acesso ou controlo não autorizados. Qualquer área não explicitamente listada em "Áreas abrangidas pelo Âmbito" está fora do âmbito. As áreas fora do âmbito dos Serviços de Apoio à Cibersegurança incluem, entre outras, as seguintes:

- Análise de equipamentos de Rede
- Análise abrangente de terminais que executam sistemas operativos legados (não suportados)
- Suporte de descriptação para ficheiros encriptados ou anfitriões, incluindo o fornecimento de descriptadores personalizados
- Atributos do atacante, incluindo a identidade, motivos ou origem
- Licenças de produto (pertencentes ou não à Microsoft), exceto versões de avaliação de produto, sujeitas a disponibilidade
- Hardware utilizado durante a análise
- Monitorização constante ou contínua da segurança após a conclusão da Encomenda de Serviços e/ou monitorização fora do horário normal de expediente, das 8h00 às 17h00. Hora Padrão do Pacífico (ou outro fuso horário conforme mutuamente acordado).
- Revisão do código fonte
- Design de sistemas de TI técnicos e/ou arquitetónicos
- Serviços de assistência ou apoio ao contencioso, incluindo testemunhos de especialistas ou qualquer trabalho destinado a cumprir normas probatórias de admissibilidade legal num tribunal
- Segurança de aplicações empresariais
- Gestão de projetos individuais
- Atividades de teste
- Descoberta e inventário de ativos
- Preparação de documentos RFI ou RFP para iniciativas de projeto individuais que possam ser identificadas no processo deste compromisso
- Prestação de qualquer serviço ou atividades regulamentadas. A Microsoft não está licenciada ou certificada como investigador privado, consultor jurídico ou auditor em nenhum país, estado ou província e não está a ser contratada para prestar serviços de investigação regulamentados, de consultoria jurídica sobre auditorias ou controlos internos ou serviços de engenharia que exijam licenças especiais.

- Trabalho de fim de semana, a menos que instruído e aprovado pelo Gestor de Prestação do Engenheiro

### **Responsabilidades do Cliente**

- Disponibilizar contas do Azure AD apenas na nuvem com permissões de Administrador Global, conforme necessário.
- Uma solução operacional para implementar remotamente as ferramentas necessárias para o envolvimento da Resposta a Incidentes (por exemplo, SCCM, GPO do Active Directory ou outro).
- Implementação de ferramentas de análise especializadas, indicadas e fornecidas pela equipa de prestação de Serviços de Apoio à Cibersegurança da Microsoft. As ferramentas necessárias para cada respetivo compromisso serão detalhadas pela equipa de prestação e o Cliente irá (1) realizar testes para garantir que as ferramentas não afetam a fiabilidade ou disponibilidade de quaisquer dispositivos do Cliente e (2) instalar as ferramentas de acordo com o âmbito previsto pela Microsoft.
- Os clientes devem confirmar de forma independente se os Serviços de Apoio à Cibersegurança da Microsoft estão cobertos pela respetiva apólice de seguro, se aplicável.
- Se o Cliente solicitar que os Serviços de Apoio à Cibersegurança sejam prestados no ambiente de produção do Cliente ou com dados de produção, antes de a Microsoft trabalhar neste ambiente e/ou com estes dados, o Cliente deve (1) fornecer à Microsoft instruções adequadas e recursos de supervisão do Cliente para interagir com este ambiente e/ou dados e (2) garantir que tem uma cópia de segurança válida do ambiente e/ou dados.
- Capacitação total para que os dispositivos de resposta a incidentes de segurança realizem plenamente os processos e procedimentos de investigação forense que empregam como parte dos seus protocolos normais, sem encargos criados por terceiros, tais como outros fornecedores de serviços de resposta a incidentes. Qualquer falha por parte do Cliente em capacitar totalmente a Microsoft para a execução do respetivo trabalho pode resultar em atrasos no serviço ou resultados inadequados.
- Para o Exercício sobre Crise de Segurança e Resposta ou quaisquer outros Serviços de Resposta em matéria de Cibersegurança, o Cliente concorda que quaisquer materiais, materiais a entregar ou registos produzidos como resultado deste exercício serão tratados como informações confidenciais, utilizados apenas para fins comerciais internos do Cliente e não serão distribuídos, apresentados ou transferidos de outra forma para terceiros sem o consentimento prévio por escrito da Microsoft. Além disso, o Cliente não alterará, removerá ou ocultará quaisquer avisos, incluindo avisos de direitos de propriedade intelectual, dentro ou sobre o referido material.

## **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 Encomenda de Serviços (ou Encomendas de Serviços). 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 Encomenda de Serviços.

- **Derivados:** Esta trata-se de uma Localização de Suporte Técnico designada na Ordem de Serviço onde o Cliente receberá os Serviços de Suporte Técnico Empresarial Unificado da Microsoft, que é distinta da Localização Anfitriã, e que tem direito aos Serviços adquiridos pelo Cliente.

## Como adquirir

A presente USSD descreve os Serviços de Suporte Técnico Multinacional disponíveis. Os Serviços específicos e respetiva quantidade, caso aplicável, serão indicados na Encomenda de Serviços 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 Encomenda de Serviços 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 Encomenda de Serviços.
- **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 Encomenda de Serviços 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 Encomenda de Serviços, 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 respetiva Ordem de Serviço e estará disponível na(s) Localização(ões) de Suporte Técnico designada(s) na Ordem de Serviço,
  - Os Serviços Proativos para a localização de exceção Fiscal serão identificados na Encomenda de Serviços para esse contrato a jusante.
- **Serviços de manutenção – Análise da causa principal:** Os serviços adquiridos serão disponibilizados ao pessoal na(s) Localização(ões) de Suporte Técnico designada(s).
- **Support Technology Advisor (Consultor de Tecnologias de Apoio, STA):** Os serviços do STA estarão disponíveis na(s) Localização(ões) de Suporte Técnico designada(s) na Encomenda de Serviços do Cliente, salvo para os Países de Exceção, e estão sujeitos à disponibilidade de recursos.

- **Serviços e soluções avançados:** Todos os serviços e soluções avançados podem ser adquiridos para utilização em Localizações 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 Encomenda de Serviços do Cliente.

## Termos e Condições Adicionais do Suporte Técnico Multinacional

Além dos referidos termos e condições destacados no presente documento e na Encomenda de Serviços 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 Localização de Suporte Técnico Anfitriã ou Derivada e que estejam indicados na Encomenda de Serviços. Essa participação será autorizada segundo o critério da Microsoft.
- Os Créditos Proativos só podem ser trocados entre as Localizações de Suporte Técnico Anfitriãs e Derivadas indicadas na Encomenda de Serviços do Cliente, exceto conforme indicado. Todas as permutas serão efetuadas com base nas moedas e tarifas atuais para Créditos Proativos nas respetivas Localizações 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 Encomenda de Serviços poderão obrigar a um acordo por escrito.
- **Consolidação da Faturação:** Salvo indicação em contrário, será emitida uma única fatura pelo montante devido, incluindo todos os Serviços para todas as Localizações de Suporte Técnico indicadas na Encomenda de Serviços do Cliente. Os impostos serão baseados numa avaliação do Signatário da Microsoft e da Localização Anfitriã do Cliente. O Cliente será o único responsável por quaisquer impostos adicionais devidos.
- **Exceções à Consolidação da Faturação:** A aquisição de serviços cuja prestação se destine à República da Índia, República Popular da China, República da China (Taiwan), República da China (Hong Kong), República da Coreia e Austrália (**todos, Países de Exceção**) deve ser acompanhada de uma Encomenda de Serviços distinta que indique os Serviços a serem prestados nessa Localização de Suporte Técnico. Os serviços serão faturados na respetiva Localização de Suporte Técnico e incluirão todos os impostos locais aplicáveis.

### 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) localizaç(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 Encomenda de Serviço, 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 Encomenda de Serviços, 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 Encomenda de Serviços, numa Prova da 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 anexo [ao documento].
- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais adquiridos no âmbito e durante a vigência de uma Encomenda de Serviços de Suporte, serão perdidos se não forem utilizados durante a vigência da Encomenda de Serviços aplicável.
- O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos e os workshops podem estar sujeitos a cancelamento se os níveis de registo mínimos não forem cumpridos.
- A Microsoft pode aceder ao sistema do Cliente através de uma ligação remota para analisar problemas a pedido do Cliente. A equipa da Microsoft irá aceder apenas aos sistemas autorizados pelo Cliente. Para utilizar a assistência por ligação remota, o Cliente tem de fornecer à Microsoft o acesso adequado e o equipamento necessário.
- Alguns serviços poderão obrigar a Microsoft a armazenar, processar e aceder aos dados do Cliente. Ao fazê-lo, utilizamos tecnologias aprovadas pela Microsoft, que estão em conformidade com as nossas políticas e processos de proteção de dados. Se o Cliente solicitar que utilizemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, o Cliente compreende e aceita que é o único responsável pela integridade e segurança dos dados do Cliente e que a Microsoft não assume qualquer responsabilidade relativamente à utilização de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
- Se o Cliente solicitar o cancelamento de um serviço agendado anteriormente, a Microsoft pode optar por deduzir uma taxa de cancelamento de até 100 por cento do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento for efetuado com menos de 14 dias de antecedência em relação ao primeiro dia da prestação 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 toda a responsabilidade e todos os riscos associados à implementação e manutenção de qualquer código fornecido na prestação de serviços de suporte.
- Poderão existir requisitos mínimos para a plataforma dos serviços adquiridos.
- Os serviços 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 Encomenda de Serviços do Cliente serão aplicáveis, à aquisição de Serviços de Suporte GitHub, a Declaração de Privacidade GitHub disponível em [https://aka.ms/github\\_privacy](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](https://aka.ms/github_dpa).
- 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 provas 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 Anfitriã, 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 Encomenda de Serviços 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 Encomenda de Serviços 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.