

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

julho de 2024

# Índice

<b>1</b>	<b>Acerca deste documento</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Serviços de sucesso e suporte do cliente</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Como adquirir</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Prestação flexível</b> .....	<b>5</b>
<b>2.3</b>	<b>Descrição dos Serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft</b> .....	<b>5</b>
	Serviços reativos .....	13
	Serviços de Gestão do Sucesso .....	15
<b>2.4</b>	<b>Soluções avançadas</b> .....	<b>15</b>
	Funcionalidades e Prestação do Serviço .....	31
	Limitações e Exclusões do Serviço .....	31
	Conformidade e Âmbito do Serviço .....	31
<b>2.5</b>	<b>Suporte Multinacional</b> .....	<b>33</b>
	Descrição Geral dos Serviços de Suporte Multinacional .....	33
	Como Adquirir .....	34
	Termos e Condições Adicionais do Suporte Multinacional .....	34
<b>2.6</b>	<b>Termos e condições adicionais</b> .....	<b>35</b>
	<b>Apêndice A: Gráficos de Tipos de Gravidade</b> .....	<b>39</b>
	<b>Apêndice B: Serviços de Gestão do Sucesso</b> .....	<b>45</b>

## **1 Acerca deste documento**

A Descrição dos Serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft fornece informações ao Cliente sobre os serviços de suporte que estão disponíveis para aquisição à Microsoft. É importante que se familiarize com as descrições dos serviços que adquirir, incluindo quaisquer pré-requisitos, exclusões de responsabilidade, limitações e responsabilidades do Cliente. Os serviços adquiridos estarão listados na Ordem de Intervenção dos Serviços Empresariais (Ordem de Intervenção) ou noutra Declaração de Serviços aplicável que referencie e inclua este documento.

Note que nem todos os serviços listados neste documento estão disponíveis globalmente. Para determinar que serviços estão disponíveis para aquisição na sua área, contacte o seu representante Microsoft. Os serviços disponíveis estão sujeitos a alterações.

## 2 Serviços de sucesso e suporte do cliente

Os Serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto abrangente de serviços de suporte empresariais que podem ajudar a acelerar a sua transição para a cloud, otimizar as suas soluções de TI e utilizar a tecnologia para concretizar novas oportunidades de negócio em qualquer fase do ciclo de vida das TI. Os nossos serviços de suporte são adaptados para satisfazer as suas necessidades específicas e ajudá-lo a tirar o máximo partido do investimento efetuado em tecnologia Microsoft. Os serviços de suporte incluem:

- **Serviços Proativos:** estes serviços foram concebidos para melhorar o estado de funcionamento da infraestrutura de TI e das operações do Cliente.
- **Serviços de Gestão do Sucesso:** estes serviços foram concebidos para facilitar o planeamento e a implementação.
- **Serviços de Resolução de Problemas:** estes serviços proporcionam resolução de problemas prioritária 24x7 para minimizar períodos de inatividade e garantir uma resposta rápida.

### 2.1 Como adquirir

Os Serviços de suporte estão disponíveis sob a forma de um Pacote Base, com serviços proativos e soluções avançadas disponíveis para compra no âmbito de um contrato de Pacote Base existente listado na Ordem de Intervenção de Serviços Empresariais. Os detalhes de cada pacote encontram-se descritos abaixo:

- **Pacote Base:** este pacote inclui os nossos serviços de suporte principais.
- **Serviços Proativos:** incluem serviços de suporte adicionais que podem ser adicionados ao Pacote Base conforme necessário.
- **Soluções Avançadas:** incluem experiências e soluções de suporte aprofundadas que podem ser adicionadas ao Pacote Base conforme necessário.

Note que os serviços disponíveis para aquisição ao abrigo do contrato de Pacote Base existente estão listados na Ordem de Intervenção dos Serviços Empresariais. Se tiver dúvidas sobre que serviços estão disponíveis para aquisição, contacte o seu representante Microsoft.

**Tabela 1 – Definições dos serviços de suporte**

Item	Definição
<b>Pacote Base</b>	Uma combinação de serviços de gestão de entrega e sucesso proativos e reativos que suportam os produtos e/ou Serviços Online da Microsoft em utilização na organização do Cliente.
<b>Serviços Proativos</b>	Estão disponíveis serviços de suporte adicionais, incluindo Serviços proativos, para inclusão no Pacote Base do Cliente durante a vigência da Ordem de Intervenção, representados por um "+" ao longo da presente secção.
<b>Soluções Avançadas</b>	Os serviços de suporte, que abrangem um produto da Microsoft específico ou um sistema de TI do cliente, estão

disponíveis para inclusão no Pacote Base de suporte do Cliente durante a vigência da respetiva Ordem de Intervenção e também estão representados por um "+" ao longo da presente secção.

---

**Suporte Multinacional**

O Suporte Multinacional providencia suporte ao Cliente em várias Localizações de Suporte, conforme descrito na respetiva Ordem de Intervenção (ou Ordens de Intervenção). O Suporte Empresarial Unificado poderá incluir suporte multinacional caso seja necessário e esteja especificado na Ordem de Intervenção do Cliente. Consulte a secção 2.5 para obter mais informações sobre o suporte multinacional.

---

## 2.2 Prestação flexível

A Prestação flexível é uma parte flexível da lista de preços do seu pacote base que pode ser aplicada na compra de serviços proativos, soluções avançadas, créditos proativos ou serviços proativos personalizados no momento da compra dos serviços. O seu representante Microsoft irá fornecer mais detalhes sobre como aplicar a Prestação Flexível ao seu contrato.

As condições seguintes aplicam-se à atribuição da sua Prestação Flexível:

- **Créditos Proativos ou Serviços Proativos Personalizados:** é possível aplicar até 20% ou 50.000 USD, o que for superior, da sua Prestação Flexível na compra de Créditos Proativos ou Serviços Proativos Personalizados.
- **Alocação Anual:** a Prestação Flexível é alocada anualmente e quaisquer serviços aos quais tenha sido aplicada têm de ser utilizados durante o período anual aplicável.
- **Serviços de Gestão do Sucesso:** a Prestação Flexível não pode ser utilizada para serviços de Gestão de Entrega de Serviços, conforme definido no presente documento.
- **Troca de Serviços:** se o Cliente tiver encomendado um tipo de serviço com Prestação Flexível e pretender mudar para outro tipo, poderá aplicar o valor equivalente a um serviço alternativo, se este estiver disponível e for aceite pelo recurso de entrega de serviços do Cliente.
- **Prazo de Alocação:** todas as Prestações Flexíveis disponíveis têm de ser alocadas até à execução do contrato ou serão perdidas.

## 2.3 Descrição dos Serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft

Esta secção descreve os itens que são combinados para formar o pacote de serviços de suporte do Cliente. Além disso, a Microsoft possui serviços listados que podem ser adicionados ao Pacote Base do Cliente ou durante a vigência do contrato. Parte do Pacote Base do Cliente inclui uma prestação flexível a utilizar para adicionar serviços proativos (marcados com "+"), serviços de soluções avançadas 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. Os serviços de suporte incluem:

- **Serviços Proativos:** estes serviços ajudam a prevenir problemas no ambiente Microsoft do Cliente e serão agendados para assegurar a disponibilidade e entrega de recursos durante a vigência da Ordem de Intervenção aplicável. Os Serviços Proativos seguintes estão disponíveis

conforme identificado abaixo ou detalhado na Ordem de Intervenção do Cliente. A entrega no local pode não estar disponível para todos os serviços e em todas as regiões geográficas. A entrega será remota, salvo acordo em contrário por escrito e mediante pagamento de uma taxa adicional ou a menos que expressamente vendida como serviço no local.

- **Serviços de Planejamento:** estes serviços oferecem avaliações e análises da infraestrutura, dos dados, das aplicações e do ambiente de segurança atual do Cliente para ajudar a planejar a remediação, atualização, migração e implementação com base nos resultados pretendidos.

**Tabela 2 – Tipos de serviço de planejamento**

Tipos de serviço de planejamento	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prova de Conceito:</b> Esta interação tem como finalidade fornecer meios de prova que permitam ao Cliente avaliar a viabilidade de uma solução técnica proposta. A prova pode assumir a forma de protótipos funcionais, documentos e estruturas, mas normalmente não contém materiais a entregar preparados para produção.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços de Arquitetura:</b> Uma interação estruturada como uma série de debates liderados por um especialista da Microsoft. Os especialistas da Microsoft irão trabalhar em conjunto com os clientes para traduzir os requisitos empresariais em arquiteturas de soluções personalizadas que irão acelerar o sucesso da implementação. Estes debates podem envolver a avaliação de requisitos técnicos, a análise da arquitetura existente e o fornecimento de informações técnicas especializadas sobre as melhores práticas de arquitetura de soluções. Este processo destina-se a criar uma estrutura de solução técnica que esteja alinhada com as metas e objetivos determinados, e que sirva como um documento de referência crucial para a fase de implementação da produção.</li> </ul>	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

## Serviços de Implementação

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

**Tabela 3 – Tipos de serviço de implementação**

Tipos de serviço de implementação	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços de Inclusão:</b> Fornecem assistência à implementação, migração, atualização ou desenvolvimento de funcionalidades. Isto poderá incluir o planejamento e a validação de uma prova de conceito ou carga de trabalho de produção com produtos Microsoft.</li> </ul>	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

## Serviços de Manutenção

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

**Tabela 4 – Tipos de serviço de manutenção**

Tipos de serviço de manutenção	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Avaliação a Pedido:</b>                      Uma plataforma de avaliação automatizada online personalizada que utiliza a análise de registos para analisar e avaliar a implementação da tecnologia Microsoft do Cliente. As Avaliações a Pedido abrangem um número limitado de tecnologias. Para utilizar este serviço, o Cliente necessita de um serviço Azure ativo com limites de dados adequados para permitir a utilização do serviço de avaliação a pedido. A Microsoft poderá prestar assistência para possibilitar a configuração inicial do serviço. Em conjugação com a Avaliação a Pedido, e mediante 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 priorização de recomendações de remediação de acordo com o contrato de serviços do Cliente. Note que as avaliações no local poderão não estar disponíveis em todas as regiões geográficas.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Programa de Avaliação:</b>                      Uma avaliação da estrutura, da implementação técnica, das operações ou da gestão da mudança das tecnologias Microsoft do Cliente relativamente às práticas recomendadas pela Microsoft. Quando a avaliação estiver concluída, o recurso da Microsoft irá trabalhar diretamente com o Cliente para remediar problemas e fornecer um relatório com a avaliação técnica do ambiente do Cliente, que poderá incluir um plano de remediação.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Avaliação Offline:</b>                      Este serviço proporciona 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 ferramentas no local e fornecemos um relatório das nossas conclusões e recomendações de remediação.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Monitorização Proativa:</b>                      Este serviço proporciona ferramentas de monitorização de operações técnicas e recomendações para otimizar os processos de gestão de incidentes do servidor do Cliente. Este serviço ajuda a criar matrizes de incidentes, a realizar revisões de incidentes importantes e a conceber uma equipa de técnicos sustentada.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Programas de Operações Proativas (POP):</b>                      Este serviço proporciona uma análise, efetuada com a equipa do Cliente, dos processos de planeamento, conceção, implementação ou operacionais                 </li> </ul>	+

Tipos de serviço de manutenção	Plano
relativamente às práticas recomendadas pela Microsoft. Esta análise é efetuada no local ou remotamente por um recurso da Microsoft.	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Programa de Avaliação de Riscos e do Estado de Funcionamento como um Serviço (RAP como um Serviço):</b>                      Este serviço proporciona uma avaliação automática da implementação de tecnologia Microsoft do Cliente, com dados recolhidos remotamente. A Microsoft analisa os dados recolhidos para criar um relatório de conclusões com recomendações de remediação. Este serviço está disponível para entrega no local ou remota.                 </li> </ul>	+

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

## Serviços de Otimização

Os serviços de otimização têm como objetivo ajudar os clientes a utilizarem o investimento efetuado em tecnologia de forma ideal. Estes serviços poderão incluir a administração remota dos serviços cloud, a otimização da adoção das funcionalidades dos produtos Microsoft pelos utilizadores finais e a garantia de uma postura de segurança e identidade robusta.

**Tabela 5 – Tipos de serviço de otimização**

Tipos de serviço de otimização	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Serviços de Adoção:</b>                      Os serviços de suporte à adoção proporcionam 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 suporte para o desenvolvimento e execução da estratégia de adoção do Cliente relativamente aos aspetos da mudança que envolvem os utilizadores. Os clientes têm acesso a recursos com a experiência, o conhecimento e as práticas recomendadas pela Microsoft para suportar os respetivos programas de adoção.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Serviços Centrados no Desenvolvimento:</b>                      Disponibilizamos serviços para ajudar a equipa do Cliente a criar, implementar e suportar aplicações criadas com tecnologias Microsoft. Estes serviços incluem:                     <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Avaliação da Capacidade DevOps:</b> uma avaliação que ajuda os clientes a conhecerem as capacidades atuais ao longo da totalidade do ciclo de vida de versões de software e identificar rapidamente oportunidades de melhoramento com base nas práticas DevOps da Microsoft.                     </li> <li> <b>Assistência de Suporte à Programação:</b> fornece ajuda para a criação e desenvolvimento de aplicações que integram tecnologias Microsoft na plataforma da Microsoft, com uma especialização nas ferramentas e tecnologias                     </li> </ul> </li> </ul>	+

Tipos de serviço de otimização	Plano
<p>de programação da Microsoft. Este serviço é vendido sob a forma de um número de horas indicado na Ordem de Intervenção do Cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Consultoria da Plataforma de Programação:</b> fornece orientação para ajudar a tirar pleno partido da plataforma de programação da Microsoft, acelerando a velocidade de programação, a adoção da cloud e a transformação digital. Este serviço é vendido sob a forma de um número de horas indicado na Ordem de Intervenção do Cliente.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Gestão de Serviços de TI:</b> Os serviços de Gestão de Serviços de TI Moderna foram concebidos para ajudar o Cliente a desenvolver o respetivo ambiente de TI legado através de abordagens de gestão de serviços modernas que promovem inovação, flexibilidade, qualidade e melhorias nos custos operacionais. Estes serviços poderão ser prestados através de sessões de consultoria ou workshops remotos ou no local para ajudar a garantir que os processos de monitorização, gestão de incidentes ou suporte técnico do Cliente são otimizados para gerir a dinâmica dos serviços baseados na cloud ao mover uma aplicação ou serviço para a cloud. Os serviços de Gestão de Serviços de TI podem fazer parte de um programa personalizado de serviços de suporte, disponível mediante uma taxa adicional, podendo ser definidos num anexo e referenciados na Ordem de Intervenção do Cliente.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Serviços de Segurança:</b> O portefólio de soluções de segurança da Microsoft inclui quatro áreas centrais: segurança e identidade na cloud, mobilidade, proteção de informações avançada e infraestrutura segura. Os serviços de segurança ajudam os clientes a compreenderem como podem inovar e proteger a infraestrutura de TI, as aplicações e os dados contra ameaças internas e externas. Estes serviços podem fazer parte de um programa personalizado de serviços de suporte, disponível mediante uma taxa adicional, podendo ser definidos num anexo e referenciados na Ordem de Intervenção do Cliente.</li> </ul>	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

## Serviços de Formação

Os serviços de formação ajudam a melhorar as competências técnicas e operacionais da equipa de suporte do Cliente através de formação no local, online ou a pedido.

**Tabela 6 – Tipos de serviço de formação**

Tipos de serviços de formação	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Formação a Pedido:</b>                      Acesso a um conjunto de materiais de formação online e laboratórios online de uma plataforma digital de bibliotecas de workshops desenvolvida pela Microsoft.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Webcasts:</b>                      Acesso a sessões de formação ao vivo alojadas pela Microsoft sobre uma vasta seleção de tópicos de suporte e tecnologias Microsoft, apresentadas online remotamente.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Hackathons:</b>                      Este serviço permite que os clientes aprendam formas inovadoras de utilização da tecnologia Microsoft para enfrentarem com eficácia os desafios dos respetivos negócios. Isto é conseguido através de serviços interativos, baseados em atividades, que utilizam cenários do mundo real ou específicos dos clientes. Estes serviços encorajam os clientes a colaborarem de forma rápida e iterativa com especialistas para descobrirem soluções criativas para as respetivas necessidades.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Resumos de Atualizações Técnicas</b>                      Resumos periódicos que, quando consultados em cada lançamento, mantêm os clientes informador sobre as mais recentes adições e as alterações futuras às respetivas implementações da cloud, permitindo-lhes utilizar novas capacidades para serem mais produtivos ou remover obstáculos à expansão da utilização atual a todos os utilizadores. Os resumos são apresentados remotamente por um técnico Microsoft.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Palestras:</b>                      São normalmente sessões de um dia, que abrangem os tópicos de suporte e sobre produtos ministrados em formato de palestra e demonstração. As palestras são apresentadas ao vivo por um recurso da Microsoft, presencialmente ou online.                 </li> </ul>	+

Tipos de serviços de formação	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Workshops:</b>                      Estão disponíveis workshops de formação técnica de nível avançado sobre uma vasta seleção de tópicos de suporte e tecnologias Microsoft, apresentadas por um recurso da Microsoft, presencialmente ou online. Os workshops podem ser adquiridos numa base por participante ou sob a forma de uma apresentação dedicada para a organização do Cliente, conforme especificado na Ordem de Intervenção do Cliente. Note que os workshops poderão ser gravados após aviso e consentimento (e, em algumas regiões, com permissão expressa por escrito adicional).                 </li> </ul>	+

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

## Serviços Proativos adicionais

**Tabela 7 – Tipos de serviço proativo adicional**

Tipos de serviço proativo adicional	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Formação):</b>                      Este serviço proporciona uma interação com recursos Microsoft para entrega de serviços sob orientação do Cliente, presencialmente ou online, que não estão descritos de outro modo no presente documento. Estas interações incluem tipos de serviço de Manutenção, Otimização e Formação.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Consultor de Tecnologias de Suporte:</b>                      O serviço personalizado de avaliação tecnológica suporta os objetivos de negócio do Cliente incluindo, sem limitações, otimização de cargas de trabalho, adoção ou capacidade de suporte. Este serviço é prestado por um recursos Microsoft e poderá incluir um plano e orientações técnicas adaptadas ao ambiente e aos objetivos de negócio do Cliente.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Engenharia Designada (DE):</b>                      Soluções organizadas e orientadas por resultados baseadas em práticas recomendadas e princípios da Microsoft que ajudam a acelerar a rentabilidade do Cliente. Um especialista principal irá trabalhar em estreita colaboração com a equipa do Cliente para proporcionar orientações técnicas aprofundadas, contactando com outros especialistas da Microsoft, quando necessário, para ajudar a implementar e/ou otimizar as soluções Microsoft do Cliente. Estes serviços vão desde a avaliação e planeamento até à configuração e implementação, passando pela melhoria de competências e conceção.                 </li> </ul>	+

Tipos de serviço proativo adicional	Plano
<p><b>Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ É necessário um contrato de Serviços de Suporte Unificado válido para pedir serviços DE. Se o contrato expirar ou for rescindido, o serviço DE do Cliente cessará na mesma data.</li> <li>○ Os serviços DE estão disponíveis durante o horário de expediente normal (09:00 às 17:30, Hora Padrão Local), excluindo feriados e fins de semana.</li> <li>○ Os serviços DE suportam as tecnologias e os produtos Microsoft específicos escolhidos pelo Cliente e listados na Ordem de Intervenção do Cliente.</li> <li>○ Os serviços DE são prestados numa única localização de suporte, especificada na Ordem de Intervenção do Cliente.</li> <li>○ Os serviços DE são principalmente prestados remotamente, a menos que as visitas às instalações do Cliente tenham sido previamente acordadas por escrito. Caso as visitas às instalações sejam mutuamente acordadas e não sejam pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente por despesas de deslocação e relacionadas consideradas razoáveis.</li> </ul>	

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

**Tabela 8 – Outros tipos de serviço proativo**

Outros Serviços Proativos	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Créditos Proativos:</b> Os Créditos Proativos são serviços permutáveis representados sob a forma de créditos na Ordem de Intervenção do Cliente. Estes créditos podem ser trocados por um ou mais serviços adicionais definidos, conforme descrito no presente documento, às tarifas atuais fornecidas pelo representante 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.</li> </ul>	+

## Serviços reativos

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

**Tabela 9 – Tipos de serviço reativo**

Tipos de serviço reativo	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>• Suporte de Consultoria:</b></p> <p>Acesso a assistência ou orientação sobre a configuração ou aplicação ideal de elementos de tecnologia Microsoft específicos.</p> <p>O Suporte de Consultoria proporciona aconselhamento, orientação e informações sobre as melhores práticas para tirar partido dos componentes de tecnologia Microsoft, ajudando a evitar erros de configuração comuns e a melhorar o desempenho de componentes e serviços. É importante que note que os serviços de consultoria não abrangem design de arquitetura, desenvolvimento de soluções nem personalizações. Este serviço é fornecido através de e-mail, chat ou telefone com artigos baseados em conhecimento prescritivo e prestado com base no melhor esforço razoável.</p> </li> </ul>	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>• Suporte de Resolução de Problemas:</b></p> <p>Os serviços de suporte de resolução de problemas foram concebidos para ajudar o Cliente a resolver problemas específicos, mensagens de erro ou funcionalidades que não estejam a funcionar conforme pretendido em produtos Microsoft.</p> <p>Para aceder a estes serviços, o Cliente tem de criar um pedido de incidente. É possível iniciar um incidente telefonicamente ou submetendo um pedido através da Web. Note que os pedidos de suporte relativos a serviços e produtos não abrangidos pelo portal de suporte do serviço online aplicável são geridos a partir no portal online de Serviços Microsoft e estão sujeitos aos níveis de gravidade especificados no Apêndice A.</p> <p>A gravidade do incidente determinará os níveis de resposta por parte da Microsoft, os tempos de resposta inicial 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 atribuirá o nível de gravidade apropriado. O Cliente pode pedir uma alteração do nível de gravidade durante a vigência de um incidente, caso o impacto comercial assim o exija.</p> <p>O Suporte de Consultoria proporciona aconselhamento, orientação e informações sobre as melhores práticas para tirar partido dos componentes de tecnologia Microsoft, ajudando a evitar erros de configuração comuns e a melhorar o desempenho de componentes e serviços. É importante que note que os serviços de consultoria não abrangem design de arquitetura, desenvolvimento de soluções nem personalizações. Este serviço é fornecido através de e-mail, chat ou telefone com</p> </li> </ul>	<p>✓</p>

Tipos de serviço reativo	Plano
<p>artigos baseados em conhecimento prescritivo e prestado com base no melhor esforço razoável.</p> <p>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 fornecedores. No entanto, o suporte de produtos de terceiros é da responsabilidade desses terceiros.</p> <p>O termo "Resposta à Primeira Chamada" é definido como o contacto inicial não automatizado por telefone ou e-mail. As definições de gravidade e os tempos de resposta inicial previstos da Microsoft encontram-se detalhados nas tabelas de resposta a incidentes abaixo.</p> <p>*Para mais informações, consulte o gráfico de Tipos de gravidade de incidentes de Suporte Reativo no Apêndice A</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Gestão de Suporte Reativo:</b> <p>A Gestão de Suporte Reativo proporciona supervisão de incidentes de suporte para promover uma resolução atempada e uma prestação de suporte de elevada qualidade. Os Serviços de Gestão do Sucesso serão utilizados para a Gestão de Suporte Reativo relativa a todos os pedidos de suporte.</p> <p>Consulte as tabelas de Resposta a Incidentes acima para obter mais informações sobre níveis de gravidade de incidentes. Relativamente aos incidentes de Gravidade B e C, o serviço está disponível mediante pedido do cliente durante o horário de expediente para o recurso da Microsoft, que também poderá fornecer atualizações sobre o escalamento quando pedido. Para incidentes de Gravidade 1 e A, é iniciado automaticamente um processo de escalamento avançado. O recurso da Microsoft atribuído será então responsável por assegurar o progresso técnico contínuo, fornecendo atualizações de estado e um plano de ação ao Cliente.</p> <p>Para cobertura expandida fora do horário de expediente, o Cliente pode adquirir Horas de Gestão de Suporte Reativo Adicionais.</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Análise de Causas Raiz:</b> <p>Mediante pedido expresso do Cliente antes do encerramento do incidente, a Microsoft efetuará uma análise estruturada das causas potenciais de um incidente individual ou de uma série de problemas relacionados. O Cliente será responsável por colaborar com a equipa da Microsoft para fornecer materiais, como ficheiros de registo, rastreios de rede ou o resultado de outros diagnósticos. Note que a Análise de Causas Raiz só está disponível para algumas tecnologias Microsoft e poderá incorrer em encargos adicionais.</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Suplemento de Gestão de Suporte Reativo:</b> <p>O Cliente poderá por adquirir horas adicionais para receber Gestão de Suporte Reativo. Os recursos Microsoft irão trabalhar remotamente e fornecerão o serviço</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

Tipos de serviço reativo	Plano
<p>durante o horário de expediente no fuso horário acordado por escrito. Este serviço é prestado em inglês e, onde disponível, poderá ser prestado no idioma do Cliente. Note que este serviço está sujeito à disponibilidade dos recursos Microsoft.</p>	
<p>✓ - <i>Incluído no âmbito do Pacote Base.</i>                      + - <i>Serviço adicional que pode ser adquirido.</i></p>	

## Serviços de Gestão do Sucesso

Tabela 10 – Serviços de Gestão do Sucesso

Serviços de Gestão do Sucesso	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços de Gestão do Sucesso:</b> estes serviços estão incluídos no contrato do Cliente, salvo disposição em contrário na Ordem de Intervenção. Os Serviços de Gestão do Sucesso são prestados digitalmente e/ou por gestores de conta de sucesso de cliente. Estes recursos poderão trabalhar remotamente ou nas instalações do Cliente.</li> </ul> <p><b>* Consulte o Apêndice B para obter mais informações sobre os Serviços de Gestão do Sucesso e os resultados.</b></p>	<p>✓</p>
<p>✓ - <i>Incluído no âmbito do Pacote Base.</i>                      + - <i>Serviço adicional que pode ser adquirido.</i></p>	

## 2.4 Soluções avançadas

Além dos serviços fornecidos no âmbito do Pacote Base ou sob a forma de serviços adicionais, é possível adquirir as soluções avançadas opcionais seguintes. Podem estar disponíveis soluções avançadas mediante uma taxa adicional; estas soluções poderão estar definidas num Anexo referenciado na Ordem de Intervenção.

Tabela 11 – Tipos de solução avançada

Serviço	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Engenharia Designada Avançada (EDE):</b></li> </ul> <p>Este serviço personalizado fornece uma interação técnica aprofundada e continuada a cliente clientes com cenários complexos. Esta proposta é adaptada às necessidades e objetivos do cliente, disponibilizando um técnico designado que irá desenvolver um conhecimento detalhado do ambiente ou da solução do Cliente e apoiar os objetivos de negócio deste, incluindo, sem limitações, otimização de cargas de trabalho, adoção ou capacidade de suporte. É possível adquirir serviços EDE como</p>	<p>+</p>

Serviço	Plano
<p>propostas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser utilizado para prestar serviços proativos orientados.</p> <p>Quando os serviços são adquiridos como horas, as horas de serviço EDE são deduzidas do total de horas adquiridas pelo Cliente à medida que são utilizadas e fornecidas. As propostas EDE predefinidas são adaptadas ao ambiente do Cliente e ajudam-no a atingir o resultado pretendido. Estas propostas incluem serviços proativos predefinidos necessários incorporados.</p> <p>Os serviços EDE concentram-se nas seguintes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ajudar a manter um conhecimento aprofundado das necessidades de negócio atuais e futuras do Cliente e da configuração do ambiente de tecnologias de informação do Cliente para otimizar o desempenho.</li> <li>○ Documentar e partilhar com o Cliente recomendações de utilização dos materiais relacionados com os serviços de suporte (por ex.: análises da capacidade de suporte, verificações do estado de funcionamento, workshops e programas de avaliação de riscos).</li> <li>○ Ajudar a tornar consistentes as atividades de implementação e funcionamento do Cliente com as implementações de tecnologias Microsoft planeadas e atuais do Cliente.</li> <li>○ Melhorar as competências técnicas e operacionais da equipa de TI do Cliente.</li> <li>○ Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a evitar incidentes futuros e a aumentar a disponibilidade do sistema das tecnologias Microsoft abrangidas do Cliente.</li> <li>○ Ajudar a determinar a causa raiz de incidentes periódicos e fornecer recomendações para impedir a ocorrência de interrupções futuras tecnologias Microsoft designadas.</li> </ul> <p>Os recursos são alocados, priorizados e atribuídos com base no acordado entre as partes durante a reunião inicial e documentado como parte do plano de prestação de serviços ao Cliente, independentemente da forma como os serviços EDE são adquiridos. Os clientes multinacionais têm de atribuir os serviços EDE a uma localização no momento da contratação, antes do planeamento da prestação de serviços.</p> <p>Note os seguintes pré-requisitos e limitações específicos dos serviços:</p>	

Serviço	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ O Cliente tem de ter um contrato de Serviços de Suporte Unificado atual para suportar os serviços EDE. Se o contrato de Serviços de Suporte Unificado do Cliente expirar ou for rescindido, o serviço EDE do Cliente cessará na mesma data.</li> <li>○ Os serviços EDE estão disponíveis durante o horário de expediente normal (09:00 às 17:30, Hora Padrão Local, excluindo feriados e fins de semana).</li> <li>○ Os serviços EDE suportam os produtos e as tecnologias Microsoft específicos selecionados pelo Cliente e indicados na Ordem de Intervenção do Cliente.</li> <li>○ Os serviços EDE são prestados numa única localização de suporte designada e identificada na Ordem de Intervenção do Cliente.</li> <li>○ Os serviços EDE são prestados remotamente, salvo acordo em contrário por escrito. Caso as visitas às instalações sejam mutuamente acordadas e não sejam pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente por despesas de deslocação e relacionadas consideradas razoáveis.</li> </ul> <p>• <b>Engenharia Avançada Designada Reativa (REDE):</b></p> <p>A Engenharia Avançada Designada Reativa (REDE) é uma interação aprofundada e continuada, ficada na resolução acelerada de incidentes de suporte reativo alinhados com os produtos e serviços online Microsoft específicos selecionados pelo Cliente e referidos na Ordem de Intervenção do Cliente. Os serviços REDE serão fornecidos por um técnico designado, que irá desenvolver um conhecimento aprofundado da utilização dos produtos e serviços online Microsoft no ambiente do Cliente. As horas dos serviços REDE são deduzidas do total de horas adquiridas à medida que são utilizadas e fornecidas.</p> <p>As áreas de foco dos serviços REDE incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar uma reunião inicial para debater prioridades e recomendações. Os resultados desta reunião serão documentados no plano de prestação de serviços do Cliente.</li> <li>○ Participar na resolução de incidentes de suporte de Gravidade 1 e Gravidade A.</li> <li>○ Participar na resolução de incidentes de suporte de outras gravidades, mediante pedido do Cliente.</li> <li>○ Trabalhar em colaboração com os recursos de Gestão de Prestação de Serviços e Gestão de Suporte Técnico</li> </ul>	

Serviço	Plano
<p>Reativo, bem como com quaisquer outros recursos Microsoft envolvidos nas atividades de incidentes de suporte, para proporcionar a resolução eficiente e eficaz de incidentes de suporte reativo e o planejamento da prevenção de incidentes futuros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p>• <b>Serviços reativos</b></p> <p>Os nossos técnicos desenvolvem e mantêm um conhecimento aprofundado da utilização dos produtos e serviços online Microsoft no ambiente do Cliente. Este conhecimento é incorporado nas respetivas atividades relacionadas com a resolução de incidentes de suporte.</p> <p>Os nossos técnicos fornecem à equipa de suporte técnico da Microsoft informações sobre a utilização dos produtos e serviços online Microsoft no ambiente do Cliente. Além disso, fornecem conhecimentos avançados de resolução de problemas e depuração para proporcionar a resolução rápida de incidentes de suporte. Quando disponível para os produtos e serviços online Microsoft envolvidos, os nossos técnicos efetuam a análise de causas raiz de incidentes com impacto crítico no negócio e fornecem recomendações sobre a forma como problemas semelhantes podem ser mitigados no futuro. Além disso, o técnico REDE poderá chamar recursos técnicos adicionais, conforme necessário.</p> </li> <li> <p>• <b>Serviços proativos</b></p> <p>Os nossos técnicos documentam e partilham com o Cliente recomendações sobre a utilização de serviços de suporte proativos (por ex.: análises da capacidade de suporte, verificações do estado de funcionamento, workshops e programas de avaliação de riscos) para identificar oportunidades para aumentar o tempo de atividade e mitigar interrupções de funções críticas para o negócio. A pedido do Cliente, o técnico REDE pode executar serviços proativos acordados.</p> </li> <li> <p>• <b>Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços</b></p> <p>Para receber serviços REDE, o Cliente tem de formalizar e manter um contrato de Suporte Unificado. Se o contrato de Serviços de Suporte Unificado do Cliente expirar ou for rescindido, o serviço REDE do Cliente cessará na mesma data. O técnico REDE é atribuído adicionalmente ao recurso de resolução técnica da Microsoft responsável pela resolução de incidentes de suporte.</p> </li> </ul>	

Serviço	Plano
<p>Os serviços REDE estão disponíveis durante o horário de expediente normal (09:00 às 17:30, Hora Padrão Local, excluindo feriados e fins de semana). Estes serviços são prestados nas localizações de suporte designadas em que são adquiridos, conforme identificado na Ordem de Intervenção do Cliente. Os serviços REDE são prestados remotamente, salvo acordo em contrário por escrito. Caso as visitas às instalações sejam mutuamente acordadas e não sejam pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente por despesas de deslocação e relacionadas consideradas razoáveis.</p> <p>Note que os serviços REDE não modificam os tempos de resposta a incidentes de suporte reativo aplicáveis através de outras propostas de suporte da Microsoft para as quais o Cliente é elegível.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsabilidades do Cliente</b> <p>Para otimizar os benefícios dos serviços REDE, o Cliente tem de cumprir as seguintes responsabilidades. O não cumprimento destas responsabilidades poderá originar atrasos do serviço ou prejudicar a nossa capacidade de prestar serviços.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fornecer ao técnico REDE orientação, formação, documentação e outras comunicações, conforme necessário para proporcionar um conhecimento aprofundado da utilização dos produtos e serviços online Microsoft no ambiente do Cliente.</li> <li>○ Iniciar pedidos de incidente de suporte e participar ativamente com a Microsoft no diagnóstico e resolução de incidentes de suporte.</li> <li>○ Agir como administrador do respetivo ambiente.</li> <li>○ Fornecer informações de resolução de problemas mediante pedido (por exemplo, ficheiros de depuração e de registo de rastreio).</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resposta Unificada Avançada:</b> <p>A Resposta Unificada Avançada (UER) proporciona suporte reativo acelerado para os produtos e serviços cloud Microsoft do Cliente, com encaminhamento mais rápido de todos os incidentes de situação crítica ("crit sits"). A Microsoft atribuirá 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 adicionalmente ao contrato de Suporte Empresarial Unificado base ou adicioná-la em qualquer altura durante a vigência de um contrato de Suporte Empresarial Unificado base ativo.</p> </li> </ul>	+

Serviço	Plano
<p>Para receber suporte UER para produtos e serviços cloud Microsoft, o Cliente tem de submeter um incidente telefonicamente ou através da Web. Se o cliente abrir um incidente com Gravidade 1 ou Gravidade A, os pedidos de Suporte de Resolução de Problemas do Cliente serão automaticamente encaminhados com o tempo de resposta melhorado e a equipa de Gestão Avançada de Incidentes será automaticamente atribuída para gestão de incidentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Gestão Avançada de Incidentes:</b></li> </ul> <p>O serviço de Gestão Avançada de Incidentes está disponível 24x7x365 para todos os pedidos de Suporte de Resolução de Problemas de Gravidade 1 ou Gravidade A. É atribuído aos clientes um conjunto designado de recursos que têm conhecimento dos objetivos de negócio e do ambiente do cliente. Estes recursos são atribuídos adicionalmente aos recursos de resolução técnica e são responsáveis pela supervisão de todos os incidentes de suporte de situações críticas, para promover uma resolução atempada e uma prestação de suporte de elevada qualidade. A equipa de Gestão Avançada de Incidentes designada para o Cliente pode ser contactada diretamente por e-mail 24x7 e irá garantir o progresso técnico continuado, fornecendo atualizações de estado e escalamento frequentes e um plano de ação.</p> <p>Relativamente a qualquer incidente de Gravidade 1, um membro da equipa de Gestão Avançada de Incidentes efetuará uma análise do processamento de incidentes com o cliente, com o Gestor de Conta de Sucesso de Cliente e com outros membros da equipa da conta do Cliente, com o objetivo de fortalecer o negócio do Cliente e evitar indisponibilidades e problemas futuros. Durante a reunião, o membro da equipa de Gestão Avançada de Incidentes fornecerá uma descrição geral da resposta ao incidente, incluindo sucessos e áreas a melhorar. Além disso, irá trabalhar em conjunto com o Gestor de Conta de Sucesso de Cliente (CSAM) para produzir recomendações de remediação para reduzir proativamente incidentes futuros e fortalecer a estabilidade e a resiliência das soluções do cliente.</p> <p>A Análise de Causas Raiz (RCA) só está disponível para algumas tecnologias Microsoft e poderá incorrer em encargos adicionais. A RCA não está incluída na Resposta Unificada Avançada, mas pode ser pedida ao CSAM ou aos membros da equipa de Gestão Avançada de Incidentes do Cliente durante o incidente. Um membro da equipa de Gestão Avançada de</p>	

Serviço	Plano
<p>Incidentes irá informar o Cliente, durante o incidente, se existir uma RCA disponível para a tecnologia Microsoft afetada e será o Cliente incorrerá em encargos adicionais pela realização da RCA. Esse membro da equipa irá trabalhar em conjunto com o CSAM do Cliente para iniciar uma RCA, caso exista uma disponível e tal tenha sido explicitamente pedido pelo Cliente antes do encerramento do incidente. O Cliente será responsável por colaborar com a equipa da Microsoft para fornecer materiais (como ficheiros de registo, rastreios de rede ou o resultado de outros diagnósticos) necessários para a conclusão da RCA.</p> <p>Para garantir que a equipa de Gestão Avançada de Incidentes tem conhecimentos básicos sobre os objetivos e o ambiente do Cliente, este tem de fornecer documentação, caso lhe seja pedido, e participar em iniciativas de inclusão durante os primeiros 60 dias da vigência do contrato.</p> <p>Note que estes recursos irão trabalhar remotamente. O serviço de Gestão Avançada de Incidentes é prestado em inglês, chinês e japonês. Não é possível prestar serviços de Gestão Avançada de Incidentes recursos com restrição de região, cidadania necessária ou entrega autorizada.</p> <p>Os serviços reativos da UER ajudam a resolver problemas no ambiente Microsoft do Cliente e são normalmente consumidos a pedido. Os serviços reativos fornecidos são incluídos conforme necessário para produtos e serviços online Microsoft suportados atualmente, salvo indicação em contrário na Ordem de Intervenção do Cliente. Todo o suporte reativo é fornecido remotamente.</p> <p>Além dos serviços reativos necessários, está incluída uma quantidade definida de horas de Gestão de Suporte Reativo e de Gestão de Prestação de Serviços para que a equipa de Gestão Avançada de Incidentes e o CSAM do Cliente as possam utilizar em atividades de inclusão, reuniões trimestrais com o membro da equipa de Gestão Avançada de Incidentes e na análise à posteriori de incidentes de Gravidade 1. Estão disponíveis reuniões adicionais ou mais frequentes mediante pedido e acordo prévio da Microsoft, caso exista 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 de Cliente.</p>	

Serviço	Plano
<p>Se o Cliente tiver um contrato Unificado multinacional, só é necessário adquirir a UER para a localização do país anfitrião. Visto que são uma Solução Avançada reativa, todos os serviços UER podem ser prestados remotamente, quer na localização Anfitriã quer noutras. As horas de Sucesso e Gestão de Prestação de Serviços incluídas serão alocadas pela localização anfitrião e geridas pelo Gestor de Conta de Sucesso de Cliente da mesma.</p> <p><b>*Para mais informações, consulte o gráfico de Tipos de gravidade de incidentes de Resposta Unificada Avançada no Apêndice A.</b></p>	
<p>• <b>Resposta Rápida:</b></p> <p>A Resposta Rápida fornece suporte reativo acelerado para os componentes do Microsoft Azure do Cliente, encaminhando incidentes de suporte para especialistas técnicos e proporcionando interação com as equipas de operações dos serviços cloud, conforme necessário. Para beneficiar dos serviços de Resposta Rápida para os componentes do Microsoft Azure, o Cliente tem de submeter um incidente através do portal de serviços cloud aplicável. Os pedidos de Suporte de Resolução de Problemas do Cliente serão encaminhados diretamente para técnicos de suporte de Resposta Rápida especializados em serviços cloud. Embora a resolução dos incidentes possa necessitar de profissionais de suporte de produtos gerais, 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. Consulte a tabela abaixo para obter informações sobre os tempos de resposta do suporte de resolução de problemas dos componentes do Azure do cliente. Estes tempos prevalecem sobre quaisquer tempos de resposta de suporte do Pacote Base esperados. A Resposta Rápida não abrange os Serviços de Multimédia do Azure, o Azure Stack, o Azure StorSimple, o GitHub AE, a Impressão Universal, a Base de Teste para M365 ou o Microsoft Mesh.</p> <p>A aquisição do serviço de Resposta Rápida está sujeita à disponibilidade dos recursos. Contacte o seu gestor de conta de sucesso de cliente para obter detalhes sobre a disponibilidade.</p> <p><b>*Para mais informações, consulte o gráfico de Tipos de gravidade de incidentes de Resposta Rápida no Apêndice A</b></p>	+
<p>• <b>Gestão de Eventos do Microsoft Azure (AEM)</b></p> <p>A Gestão de Eventos do Microsoft Azure (AEM) oferece suporte avançado durante eventos de negócio críticos planeados do Cliente.</p>	+

Serviço	Plano
<p>A equipa AEM proporciona suporte proativo e reativo para garantir que o evento do Cliente decorre sem problemas.</p> <p>No âmbito das ações 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, e realizar análises de capacidade e resiliência na plataforma Azure. A AEM irá avaliar a solução do cliente durante o período de avaliação pré-evento e comunicará os riscos identificados por escrito ao cliente. Durante o período de cobertura do evento, a equipa AEM estará disponível 24x7 para prestar suporte.</p> <p>Consideramos um evento de negócio crítico abrangido uma atividade pontual, prevista pelo cliente, que represente um risco ou impacto importante para o cliente. Estes eventos exigem níveis mais elevados de disponibilidade e desempenho do serviço. Exemplos destes eventos incluem uma carga elevada previsível numa solução existente, a implementação de uma nova funcionalidade numa solução do Azure existente, a implementação de uma nova solução no Azure e a migração de um fornecedor no local ou noutra cloud para o Azure.</p> <p>A AEM suporta eventos de negócio críticos que utilizam os serviços principais do Microsoft Azure. Uma solução do Azure é definida como um conjunto de subscrições do Azure com padrões de configuração e dependências diretas consistentes entre serviços para a obtenção de um objetivo de negócio. Cada evento abrange uma única solução do Azure do cliente. As soluções do Azure serão identificadas antes do evento. Se o evento de negócio crítico do Cliente incluir mais de uma solução do Azure, poderá ser necessário adquirir eventos adicionais. A AEM reserva-se o direito de avaliar a complexidade e quantidade de cargas de trabalho que compõem o ambiente do Cliente, garantindo uma abordagem personalizada ao suporte e avaliação.</p> <p>Os eventos de negócio crítico poderão receber até cinco (5) dias de calendário de cobertura consecutiva. Se a procura prevista for superior a cinco (5) dias de calendário consecutivos, os clientes poderão optar por adquirir o número de eventos de negócio críticos necessário para a cobertura consecutiva durante a totalidade da duração do evento.</p> <p>A Gestão de Eventos do Azure (AEM) está sujeita à disponibilidade dos recursos. A menos que a Microsoft concorde, só será prestado suporte para eventos de negócio críticos que tenham sido agendados antecipadamente e confirmados, por escrito, pelo menos 6 semanas de calendário antes do início do evento. Caso opte por</p>	

Serviço	Plano
<p>aceitar um evento com menor antecedência, a Microsoft poderá, à sua exclusiva discricção, reduzir o âmbito da avaliação pré-evento. A AEM está sujeita a cancelamento se o Cliente não conseguir facultar respostas ou recursos adequados ao longo da prestação do serviço AEM. Contacte o seu gestor de conta de sucesso de cliente para obter detalhes sobre a disponibilidade.</p> <p>A AEM só está disponível para clientes que tenham soluções na Cloud Pública do Azure. A AEM não está disponível para clientes que tenham ambientes do Azure em clouds governamentais ou soberanas. O suporte AEM não pode satisfazer quaisquer requisitos de acesso restrito especializados para apenas fornecer cidadãos de ou baseados num país do Citizen Alliance Support. A prestação de serviços AEM só está disponível em inglês e não inclui serviços de suporte em idiomas locais.</p> <p><b>*Para mais informações, consulte o gráfico de Tipos de gravidade de incidentes de Gestão de Eventos do Azure no Apêndice A.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acesso Direto à Equipa de Engenharia do O365:</b></li> </ul> <p>Faculta suporte avançado para as cargas de trabalho principais dos inquilinos de produção do Microsoft Office 365 do Cliente. Este serviço inclui acesso prioritário à equipa de engenharia do Office 365.</p> <p>Este serviço está disponível para os inquilinos listados mediante o pagamento de uma taxa adicional, e está definido num Anexo referenciado na Ordem de Intervenção do Cliente.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suporte para Programadores:</b></li> </ul> <p>O Suporte para Programadores disponibiliza suporte técnico proativo mais aprofundado baseado na cloud e em conhecimentos do produto ao longo da totalidade do ciclo de vida de desenvolvimento das aplicações para programadores do Cliente que estejam a criar, implementar e suportar aplicações na plataforma da Microsoft.</p> <p>Este serviço proporciona suporte abrangente, ajudando os clientes a acelerarem a inovação digital, a adoção da cloud e a prontidão dos programadores. A orientação fornecida ajuda a acelerar o trabalho dos programadores e a otimizar as práticas DevSecOps com as mais recentes ferramentas e técnicas, a modernizar aplicações para aumentar a eficiência e impulsionar o potencial de negócio, e a suportar equipas de programadores ao longo da jornada de adoção da cloud através de um plano de sucesso abrangente.</p>	+7

Serviço	Plano
<p>O Suporte para Programadores está disponível mediante o pagamento de uma taxa adicional.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Acesso Direto à Equipa de Engenharia do GitHub:</b>                      Disponibiliza aos clientes acesso prioritário a uma equipa de suporte do GitHub designada e a um Técnico de Fiabilidade do Cliente (CRE) do GitHub designado. Além disso, o serviço inclui análises trimestrais que proporcionam orientação proativa baseada em verificações do estado de funcionamento e na análise de pedidos de suporte.                 </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Suporte Crítico para a Missão:</b>                       Disponibiliza um nível de suporte elevado para um conjunto definido de produtos e Serviços Online Microsoft que fazem parte da solução crítica para a missão do Cliente, conforme especificado na Ordem de Intervenção do Cliente. Este serviço fornece um programa personalizado de serviços de suporte, está disponível mediante uma taxa adicional e é definido num Anexo referenciado na Ordem de Intervenção do Cliente.                       O Cliente tem de ter um contrato de Serviços de Suporte Unificado atual para suportar os serviços SfMC. Se o contrato de Serviços de Suporte Unificado do Cliente expirar ou for rescindido, o serviço SfMC do Cliente cessará na mesma data.                 </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Azure (AED):</b>   <b>Descrição geral e âmbito da cobertura</b>                       O Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Azure (AED) disponibiliza suporte técnico avançado para o ambiente de produção do Microsoft Azure do Cliente, incluindo acesso prioritário direto à equipa de engenharia dos Serviços do Azure.                       O objetivo da AED é acelerar a rentabilidade dos serviços do Azure subscritos do Cliente, através do sólido conjunto de competências técnicas da equipa AED, de um conhecimento aprofundado do Cliente e da capacidade de interagir com a organização central de engenharia do Azure. Isto permite que a AED represente o Cliente no âmbito da engenharia e proporcione uma experiência personalizada para melhor satisfazer as necessidades técnicas de negócio deste.                       Este serviço de suporte avançado só estará disponível para todos os produtos Microsoft Azure validamente licenciados, comercialmente lançados e em disponibilidade geral do Cliente, bem como para as subscrições de serviços cloud identificadas no Apêndice A da Ordem de Intervenção e adquiridas pelo cliente ou pela afiliada do cliente: i)                 </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

Serviço	Plano
<p>ao abrigo das inscrições e contratos de licenciamento, conforme indicado no Apêndice A; e ii) durante a Vigência da presente Ordem de Intervenção. Estes produtos e subscrições não incluem os adquiridos por qualquer entidade que não seja uma afiliada do cliente na Data de Início do Suporte, sendo doravante designados como "Subscrições Inscritas".</p> <p>As taxas do Microsoft Unified relativas a este serviço de suporte avançado são baseadas numa estrutura de taxas por escalões, adicionada ao montante total pago anualmente pelos produtos do Microsoft Azure validamente licenciados, lançados comercialmente e em disponibilidade geral, e pelas subscrições de serviços cloud do Azure do Cliente, conforme identificados no Apêndice A da Ordem de Intervenção (coletivamente, a "Despesa Estimada em Produtos"), para calcular as taxas do Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Azure relativas ao Prazo de Suporte descrito na Ordem de Intervenção do Cliente.</p> <p>Se a Despesa Estimada em Produtos de um Cliente no momento da execução do contrato for maior ou igual a 60.000.000 USD (sessenta milhões de dólares), ou se o cliente optar por pagar o preço da funcionalidade expandida conforme detalhado na Ordem de Intervenção, o Cliente tem direito, durante a totalidade do período do contrato, a todas as funcionalidades listadas nas Secções "Funcionalidades Disponibilizadas a Todos os Clientes AED" e "Funcionalidades Expandidas", sendo doravante definido como "Cliente com Funcionalidades Expandidas". Todos os outros clientes só têm direito às funcionalidades listadas na secção "Funcionalidades Disponibilizadas a Todos os Cliente AED".</p> <p><b>Inclusão e Produtos Abrangidos</b></p> <p>A AED trabalhará em conjunto com o Cliente durante os primeiros sessenta (60) dias da Ordem de Intervenção para integrar as Subscrições Inscritas do Cliente. As atividades durante os primeiros sessenta dias estarão limitadas à inclusão e deteção, com o objetivo de desenvolver o conhecimento das necessidades técnicas e de negócio do cliente. Para que a equipa AED desenvolva este conhecimento dos objetivos, negócios, projetos e ambiente do cliente, este tem de facultar documentação, caso lhe seja pedido, e participar em iniciativas de inclusão durante os primeiros sessenta (60) dias da vigência do contrato.</p> <p>As tecnologias não abrangidas por este serviço avançado incluem, sem limitações, US Gov Clouds, o Azure StorSimple, o GitHub AE, os Serviços de Comunicação do Azure ou a Gestão de Faturação e Subscrições, o A40, os Serviços de Multimédia do Azure, o Azure Stack,</p>	

Serviço	Plano
<p>a Base de Teste para M365, o Microsoft Mesh ou a Impressão Universal.</p> <p><b>Cenários Reativos</b></p> <p>Os pedidos relativos a cenários reativos devem ser iniciados através de um incidente de suporte, utilizando o Suporte de Resolução de Problemas ("PRS"), conforme indicado na descrição do serviço referenciado na Ordem de Intervenção do Cliente. Note que são aplicáveis os tempos de resposta padrão. Caso seja necessário, os incidentes de suporte serão encaminhados para equipas especializadas para suporte adicional.</p> <p>A AED segue às definições de gravidade dos incidentes, os tempos de resposta inicial estimados e os requisitos de submissão detalhados na Ordem de Intervenção do Cliente. A resposta inicial aos incidentes do Azure será dada pelos técnicos de suporte do Azure Rapid Response, conforme indicado na descrição do serviço referenciada na Ordem de Intervenção do Cliente.</p> <p>Estes técnicos de suporte irão avaliar e determinar se são necessários recursos técnicos adicionais para resolver um incidente que só afete as Subscrições Inscritas do cliente e, se necessário, efetuarão o escalamento para a AED e envolverão outras equipas de técnicos apropriadas dentro do grupo de produtos, conforme necessário, para prestar assistência imediata ao incidente.</p> <p><b>Funcionalidades Fornecidas para Todos os Clientes AED:</b></p> <p><b>Interface Direta com a Engenharia:</b> O objetivo destes serviços é representar e agilizar as necessidades urgentes do Clientes junto da equipa de engenharia, para priorizar reparações e acelerar a adoção.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Representação junto da Engenharia do Azure.</u> A AED irá interagir com a equipa de operações na cloud do Cliente para fomentar resultados positivos em projetos incluídos nas Subscrições Inscritas, com base numa compreensão da respetiva utilização do Azure, para desbloquear os clientes e acelerar a mitigação de problemas.</li> <li>○ <u>Gestão de Crises Liderada pela Engenharia.</u> Se os técnicos de suporte do Azure Rapid Response tiverem escalado um incidente para a AED, esta irá trabalhar em conjunto com as equipas dos serviços do Azure para acelerar o envolvimento de especialistas e a atualização das comunicações e da gestão de</li> </ul>	

Serviço	Plano
<p>crises, proporcionando uma disponibilidade 24x7 para acelerar a mitigação de problemas. Os técnicos de suporte do Azure Rapid Response podem escalar para a AED incidentes que estejam abrangidos pelo contrato do Azure Rapid Response.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Orquestração da Gestão de Problemas.</u> A AED irá trabalhar em conjunto com o Cliente e com as equipas dos serviços do Azure para prevenir a repetição de incidentes críticos do Cliente, através de itens de reparação específicos que melhoram a resiliência da infraestrutura do Cliente e a estabilidade da plataforma Azure, com o objetivo de proporcionar uma experiência de ciclo fechado. A AED expande o serviço de Análise de Causa Raiz (RCA) incluído na descrição do serviço referenciada na Ordem de Intervenção do Cliente. Quando pedido explicitamente num prazo de sete (7) dias de calendário após o encerramento do incidente, a AED realizará uma análise estruturada das potenciais causas de um único incidente ou de uma série de problemas relacionados, limitada aos produtos e às subscrições da cloud do Cliente que não afetem outros clientes. O cliente será responsável por colaborar com a equipa da Microsoft para fornecer materiais, como ficheiros de registo, rastreios de rede ou o resultado de outros diagnósticos. As RCAs de incidentes que afetem a produção só estão disponíveis mediante pedido do técnico de AED alinhado com o cliente. As RCAs serão fornecidas no prazo de dez (10) dias úteis após o pedido ou a mitigação do incidente, consoante o que ocorrer mais tarde. <p><b>Aceleração de Resultados de Negócio:</b> estas atividades fomentam os objetivos de negócio do cliente no ecossistema do Azure, para ajudar a acelerar a rentabilização do investimento do cliente com o objetivo de melhorar o retorno do investimento (ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Entrega Proativa de Planos de Melhoramento de Serviços.</u> A AED irá trabalhar em conjunto com o Cliente para resolver os desafios que este enfrenta atualmente através da análise das tendências emergentes em parceria com as equipas de serviço do Azure. Esta análise pode concentrar-se em várias áreas, incluindo a resiliência, a segurança, o desempenho ou a otimização de custos das soluções do Cliente, podendo produzir recomendações para implementação pelo cliente. Pode também incluir atividades como simulacros de incidentes, mitigação de infraestruturas de risco e suporte para testes de pré-produção, conforme adequado ao foco da análise. É possível pedir dois (2) Planos de Melhoramento de Serviços (SIP) durante um período de doze meses.</li> </ul> </li></ul>	

Serviço	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Suporte para Projetos Críticos do Cliente.</u> A AED irá trabalhar com conjunto com outras funções da Microsoft alinhadas com o cliente, bem como com as equipas de engenharia do Azure, para acelerar a rentabilização de todas as Subscrições Inscritas e garantir que os projetos críticos do Cliente são iniciados conforme planeado. Para tal, irá trabalhar para acelerar a interação com os especialistas do Azure adequados, remover obstáculos de engenharia onde possível e reduzir o tempo de mitigação dos incidentes escalados.</li> <li>○ <u>Promoção de Informações Acionáveis e Aprofundamento do Conhecimento e Experiência do Cliente nas Equipas de Suporte do Azure.</u> Em todas as Subscrições Inscritas, a AED irá informar as equipas suporte do Azure sobre as necessidades técnicas e de negócio do Cliente, para permitir uma experiência personalizada com o objetivo de satisfazer os requisitos de negócio do Cliente, acelerar a mitigação de incidentes e melhorar a experiência geral de utilização do suporte do Azure do Cliente.</li> <li>○ <u>Contributo Consultivo do Cliente.</u> A Microsoft disponibiliza oportunidades, através de vários canais de comunicação, que a organização do Cliente poderá utilizar para submeter contributos relativos à evolução das funcionalidades e dos Serviços do Azure. Os contributos recebidos são apresentados diretamente à liderança da engenharia de serviços da Microsoft. A equipa de Experiência do Cliente Azure (CXP) que coordena as oportunidades de submissão de contributos. Após a ativação do serviço AED, a equipa CXP estabelecerá um diálogo com a organização do cliente, através do gestor de conta de sucesso de cliente atribuído, com o objetivo de estabelecer canais de comunicação.</li> </ul> <p><b>Funcionalidades Expandidas:</b> estas funcionalidades estão limitadas a Clientes com Funcionalidades Expandidas, conforme definido acima. Apenas os clientes que cumpram esta definição e que estejam identificados como tal na Ordem de Intervenção do Cliente são elegíveis para receberem também estas funcionalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Monitorização da Plataforma:</u> a AED tira partido do conhecimento da utilização do Azure do Cliente e da telemetria interna de mais de 20 serviços do Azure para</li> </ul>	

Serviço	Plano
<p>configurar monitores com limiares específicos relacionados com a capacidade, o desempenho (como a latência), a conectividade (como erros de autorização) ou a disponibilidade. Alguns serviços do Azure podem não estar incluídos; o Cliente poderá pedir uma lista de serviços abrangidos ao respetivo gestor de conta de sucesso de cliente (CSAM) ou à equipa AED durante a inclusão. A AED irá cobrir até sete (7) "Cenários de Monitorização" mutuamente acordados, que são definidos como um conjunto de recursos do Azure que realizam uma ação específica. Os monitores e os limiares definidos utilizam telemetria confidencial do Microsoft Azure e não serão partilhados nem expostos ao cliente. Estes cenários serão definidos durante o período de sessenta dias de inclusão da AED. O cliente tem de participar plenamente no processo de definição e de fornecer todos os materiais pedidos. Os monitores estarão prontos para serem testados no prazo de 30 dias após o fim do período de inclusão. Assim que o teste dos monitores estiver concluído e a Microsoft indicar ao cliente que os monitores estão operacionais, a AED fornece cobertura 24/7 para responder e fazer a triagem de quaisquer monitores acionados com base no limiar definido pela Microsoft através da funcionalidade "Gestão de Crises Liderada pela Engenharia" incluída, definida acima. Se o cliente não tiver criado um incidente de suporte através do Suporte de Resolução de Problemas ("PRS"), conforme indicado na descrição do serviço referenciado na Ordem de Intervenção do Cliente relativa ao problema identificado, a equipa AED irá pedir que este crie um incidente de suporte para facilitar os esforços de mitigação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <u>Processamento de indisponibilidades da plataforma:</u> durante uma indisponibilidade declarada pelo Azure, definida como uma indisponibilidade que afeta vários clientes e que é declarada como uma indisponibilidade no portal do Azure, a AED enviará comunicações personalizadas aos contactos pré-identificados do cliente para os manter a par da situação e fornecer detalhes sobre como a indisponibilidade os poderá afetar, à medida que estas informações ficarem disponíveis. A pedido do Cliente, a AED trabalhará em conjunto com este em esforços de automitigação, como efetuar a ativação pós-falha para outra zona de disponibilidade, se necessário.</li> </ul>	

Serviço	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Suporte Know-Me Global para Gestão de Crises de Engenharia</u>: é fornecida cobertura global expandida, alinhada com o Cliente, para a funcionalidade "Gestão de Crises de Engenharia" definida na secção acima, para proporcionar uma experiência personalizada e consistente fora do horário de expediente principal. É possível expandir esta experiência avançada a outras funcionalidades, conforme adequado. "Know-me" é definido como o conhecimento do contexto de negócio e do ambiente do Cliente, com o objetivo de acelerar a mitigação de incidentes e melhorar a experiência geral de utilização do suporte do Azure do Cliente.</li> </ul> <p><b>Pré-requisitos e pressupostos</b></p> <p>Além dos pré-requisitos e pressupostos descritos na Ordem de Intervenção do Cliente, a prestação dos Serviços pela Microsoft, conforme descrito no presente Anexo, é baseada nos seguintes pré-requisitos e pressupostos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O desempenho dos serviços AED da Microsoft depende da cooperação, da participação ativa e da conclusão atempada das responsabilidades atribuídas ao Cliente por parte deste.</li> <li>○ O Cliente irá manter um plano de serviços de Suporte Empresarial Microsoft ativo e um contrato Azure Rapid Response ao longo da vigência do presente Anexo.</li> </ul> <p><b>Funcionalidades e Prestação do Serviço</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Todas as funcionalidades estão disponíveis apenas em inglês.</li> <li>○ A prestação será remota, salvo acordo em contrário por escrito. Caso as visitas às instalações sejam mutuamente acordadas e não sejam pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente por despesas de deslocação e estadia consideradas razoáveis.</li> </ul> <p><b>Limitações e Exclusões do Serviço</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se um incidente não estiver isolado à organização do Cliente e estiver a afetar uma parte maior do ambiente do Azure, os recursos de engenharia de serviços não poderão priorizar o restauro do serviço.</li> <li>○ A cobertura da AED não é extensível a quaisquer tecnologias no local, dispositivos de utilizador, software cliente Microsoft ou tecnologias de identidade e autenticação.</li> </ul> <p><b>Conformidade e Âmbito do Serviço</b></p>	

Serviço	Plano
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ O direito de o Cliente beneficiar do serviço AED, descrito no presente Anexo, está sujeito ao cumprimento dos termos e condições presentes na Ordem de Intervenção e no presente Anexo por parte do Cliente.</li> <li>○ Os Serviços AED destinam-se a suportar a utilização das Subscrições Inscritas pelo Cliente. A Microsoft só fornecerá estes Serviços para finalidades de negócio internas do cliente. A Microsoft não fornecerá estes Serviços aos clientes do cliente.</li> <li>○ Não forneceremos suporte para qualquer código que não seja da Microsoft ou qualquer código que tenha sido personalizado pela Microsoft, pelo cliente ou por um fornecedor terceiro.</li> </ul> <p><b>*A tabela existente no Apêndice B mostra as funcionalidades e as taxas aplicáveis aos vários tipos de cliente.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resposta a Incidentes de Cibersegurança da Microsoft (MSCIR)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Resposta a Incidentes de Cibersegurança da Microsoft ("MSCIR"): disponibiliza investigação global e orientações para ajudar a avaliar o âmbito de ciberataques, criar resiliência e proteger contra ciberataques potenciais. Estes serviços ajudam a reduzir o risco de ciberataques orientados e a mitigar melhor os danos causados por uma crise de segurança. A MSCIR tem de ser adquirida como um suplemento separado de um Contrato de Suporte Unificado existente e não está incluída no pacote Empresarial Unificado base. No momento do incidente, a Microsoft irá interagir com o Cliente para definir o âmbito específico da resposta e gestão do ciberataque. Em determinadas circunstâncias urgentes, o Cliente poderá pedir e autorizar a Microsoft a iniciar a prestação dos serviços MSCIR antes de adquirir ou definir o âmbito do serviço MSCIR ("Contrato MSCIR"). Não obstante qualquer disposição em contrário, se o Cliente autorizar a Microsoft a iniciar o trabalho antes do estabelecimento do Contrato MSCIR, o Cliente concorda que (a) envidará todas as medidas razoavelmente necessárias para executar o Contrato MSCIR o mais rapidamente possível, (b) permanece totalmente responsável e concorda em pagar os serviços prestados anteriormente à execução do Contrato MSCIR e faturados pela Microsoft, e (c) a Microsoft não será responsável por quaisquer atos ou omissões relacionados com o trabalho autorizado que ocorram antes da assinatura e o Cliente assume todos os riscos associados. Poderá obter informações adicionais relacionadas</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

Serviço	Plano
com interações MSCIR (por ex.: preços e âmbito de trabalho) ou informações sobre ofertas proativas junto do seu Gestor de Conta de Sucesso de Cliente (CSAM).	

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

+<sup>1</sup> - Serviço adicional que pode ser adquirido até uma quantidade máxima limitada.

## 2.5 Suporte Multinacional

### Descrição Geral dos Serviços de Suporte Multinacional

O Suporte Multinacional presta assistência em várias Localizações de Suporte, conforme descritas nas respetivas Ordens de Intervenção do Cliente. Segue-se uma discriminação da estrutura do Suporte Multinacional:

- **Anfitriã:** refere-se à Localização de Suporte onde o Cliente contratou o Suporte Unificado Base através da respetiva Ordem de Intervenção.
- **A Jusante:** trata-se de uma Localização de Suporte especificada na Ordem de Intervenção do Cliente, separada da localização Anfitriã, na qual o Cliente é elegível para receber serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft com base nos serviços adquiridos para essa localização.

## Como Adquirir

O presente documento descreve os Serviços de Suporte Multinacional disponíveis. Os serviços específicos e as respetivas quantidades, caso aplicável, serão detalhados na Ordem de Intervenção associada por Localização de Suporte.

Os Serviços descritos no presente documento podem ser prestados nas Localizações de Suporte do Cliente designadas na Ordem de Intervenção da Anfitriã e, se aplicável, alocadas pela Anfitriã. Isto faz parte do contrato de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft do Cliente, com as seguintes modificações:

- **Serviços do Pacote Base:** salvo indicação em contrário, os Serviços do Pacote Base (indicados com um "✓") estarão disponíveis para as Localizações de Suporte designadas do Cliente ou conforme alocados a Localizações de Suporte pela Anfitriã na Ordem de Intervenção da Anfitriã.
- **Serviços Reativos:** estes serviços poderão ser prestados remotamente, quer na localização Anfitriã quer noutras.

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

- **Serviços Proativos:**
  - O Cliente pode receber Serviços Proativos, cuja quantidade será listada na respetiva Ordem de Intervenção e que estarão disponíveis nas Localizações de Suporte designadas na Ordem de Intervenção.
  - Os Serviços Proativos de localizações de Exceção fiscal serão identificados na Ordem de Intervenção relativa a esse contrato a jusante.
  - **Consultor de Tecnologias de Suporte (STA):** os serviços STA estarão disponíveis nas Localizações de Suporte designadas na Ordem de Intervenção do Cliente.
- **Serviços de Manutenção – Análise de Causas Raiz:** os serviços adquiridos serão disponibilizados aos colaboradores nas Localizações de Suporte designadas.
- **Soluções Avançadas:** todas as soluções avançadas podem ser adquiridas para utilização na Localização de Suporte Anfitriã ou em Localizações de Suporte a Jusante, sujeitas à disponibilidade. Podem aplicar-se outras restrições.
- **Outros Serviços de Suporte Adquiridos:** estes estarão disponíveis nas Localizações de Suporte designadas na Ordem de Intervenção do Cliente.

## Termos e Condições Adicionais do Suporte Multinacional

Além dos termos e condições descritos no presente documento e na Ordem de Intervenção do Cliente, a prestação de Serviços por parte da Microsoft é baseada nos seguintes pré-requisitos e pressupostos:

- **Serviços Proativos Remotos:** a Microsoft poderá permitir que colaboradores de localizações de suporte não designadas participem em Serviços Proativos remotos que tenham sido adquiridos para a Localização de Suporte Anfitriã ou para uma Localização de Suporte a Jusante e que estejam especificados na Ordem de Intervenção. A Microsoft reserva-se o direito de permitir esta participação.
- **Permuta de Créditos Proativos:** só é possível permutar Créditos Proativos entre a Localização de Suporte Anfitriã e as Localizações de Suporte a Jusante indicadas na Ordem de Intervenção do Cliente, exceto conforme indicado. Todas as permutas serão efetuadas com base nas moedas e taxas atuais de Créditos Proativos nas respetivas Localizações de Suporte. As taxas atuais podem ser fornecidas pelo representante 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.

- **Obrigações Fiscais:** o Cliente será o único responsável por quaisquer obrigações fiscais decorrentes da distribuição ou permuta de serviços de suporte adquiridos entre a Localização de Suporte Anfitriã e Localizações de Suporte a Jusante.
- **Alterações ou Permutas de Serviços:** quaisquer alterações ou permutas de serviços efetuadas durante a Vigência da Ordem de Intervenção poderão obrigar a um contrato por escrito.
- **Sistema de Faturação Unificada e Faturação Fracionada:** estas funcionalidades foram concebidas para proporcionar aos nossos clientes mais flexibilidade, conveniência e controlo sobre as respetivas transações. O Sistema de Faturação Unificada melhora a eficiência e exatidão do processo de faturação e tributação. Por outro lado, a funcionalidade Faturação Fracionada permite que as transações sejam divididas por várias faturas com base em diferentes critérios, como o tipo de produto, a data de entrega ou a localização do cliente.

## 2.6 Termos e condições adicionais

### Pré-requisitos e Pressupostos dos Serviços de Suporte Unificado

Os serviços de Suporte Unificado são prestados com base nos seguintes pré-requisitos e pressupostos:

- **Serviços Reativos do Pacote Base:** estes serviços são prestados remotamente nas localizações dos contactos de suporte designados do Cliente. Todos os outros serviços são prestados remotamente nas localizações designadas ou listadas na Ordem de Intervenção do Cliente, salvo indicação em contrário por escrito.
- **Idioma dos Serviços:** os serviços reativos do Pacote Base são facultados em inglês e, onde disponível, poderão ser facultados no idioma do Cliente. Todos os outros serviços são facultados no idioma da localização da Microsoft responsável pela prestação dos serviços ou em inglês, salvo acordo em contrário por escrito.
- **Produtos Suportados:** a Microsoft suporta todas as versões do software e dos Serviços Online Microsoft lançados comercialmente e em disponibilidade geral que o Cliente tenha adquirido. Isto é baseado nas inscrições e contratos de licença e/ou no ID da conta de faturação declarados no Anexo A da Ordem de Intervenção do Cliente, e que estão identificados nos Termos do Produto publicados ocasionalmente pela Microsoft.
- **Produtos Piloto, de Pré-lançamento e Beta:** os Serviços de Suporte poderão, ocasionalmente, incluir outros serviços piloto, em pré-visualização ou beta, disponibilizados pela Microsoft para avaliação opcional (individualmente, um "Piloto"). A participação do Cliente em Pilotos é opcional e é fornecida sujeita os termos de Serviços Profissionais incluídos nos Termos dos Produtos Microsoft que já estão incorporados no Contrato do Cliente, bem como a quaisquer termos adicionais aplicáveis aos Pilotos. Nem todos os Pilotos estarão disponíveis em todas as localizações.
- **Utilização dos Serviços:** todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais adquiridos no âmbito e durante a Vigência de uma Ordem de Intervenção de Suporte, serão perdidos se não forem utilizados durante a vigência da Ordem de Intervenção aplicável.
- **Agendamento dos Serviços:** 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.
- **Acesso Remoto:** 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.

- **Dados do Cliente:** alguns serviços poderão obrigar a Microsoft a armazenar, processar e aceder a 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.
- **Política de Cancelamento:** se o Cliente pretender solicitar o cancelamento de um serviço previamente agendado, terá de o fazer com uma antecedência mínima de 14 dias para que seja elegível para um reembolso total, onde aplicável. Os cancelamentos efetuados com 6 a 13 dias de antecedência incorrerão num encargo correspondente a 50% do custo do serviço. Qualquer cancelamento efetuado com 5 dias ou menos de antecedência implicará a responsabilidade pelo pagamento do custo total (100%) do serviço.
- **Serviços Adicionais:** ao adquirir serviços adicionais, a Microsoft poderá exigir a inclusão da gestão de sucesso e prestação de serviços para facilitar a prestação. Nem todos os serviços adicionais poderão estar disponíveis no país/região do Cliente. Contacte o recurso de prestação de serviços para obter mais detalhes.
- **Permuta de Serviços:** se o Cliente tiver encomendado um tipo de serviço e pretender trocá-lo por outro, poderá aplicar o valor equivalente a um serviço alternativo, onde disponível e conforme acordado pelo recurso de prestação de serviços do Cliente.
- **Acesso ao Código:** 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 Materiais de Serviços, aconselhamento e orientação relacionados com o código detido pelo Cliente ou pela Microsoft, ou a prestação direta de outros serviços de suporte.
- **Serviços Reativos:** ao prestar Serviços Reativos, a Microsoft não fornece código de qualquer tipo, além de código de exemplo. O Cliente assumirá todos os riscos associados à implementação de qualquer código fornecido pela Microsoft durante a prestação de serviços de suporte e será responsável por todos os testes, controlos, garantia de qualidade, conformidade legal, regulamentar ou com as normas, manutenção, implementação e outras práticas associadas ao código fornecido pela Microsoft durante a prestação de serviços de suporte, no todo ou em parte, no respetivo ambiente Microsoft ou em qualquer outra implementação.
- **Requisitos da Plataforma:** poderão existir requisitos mínimos para a plataforma dos serviços adquiridos.
- **Prestação dos Serviços:** os serviços não podem ser prestados através dos clientes do Cliente. Caso as visitas às instalações sejam mutuamente acordadas e não sejam pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente por despesas de deslocação e alojamento consideradas razoáveis.
- **Serviços de Suporte do GitHub:** estes serviços são prestados pela GitHub, Inc., uma subsidiária total da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário na Ordem de Intervenção do Cliente, a Declaração de Privacidade do GitHub, a Adenda de Proteção de Dados e o Anexo de Segurança do GitHub serão aplicáveis a aquisição de Serviços de Suporte do GitHub pelo Cliente.
- **Comunicações com os Utilizadores:** o Cliente concorda que a Microsoft pode enviar informações aos seus utilizadores para um endereço de e-mail válido e ativo da empresa, relativamente a produtos e funcionalidades, através de material identificado como atualizações de segurança, newsletters, blogues, briefings de segurança, comunicações de serviço e

documentação semelhante. Os utilizadores do Cliente têm ao seu dispor o mecanismo adequado para optar ativamente por não receber estas comunicações.

- **Pré-requisitos e Pressupostos Adicionais:** poderão ser definidos adicionalmente nos Anexos relevantes.

## 2.7 Responsabilidades do Cliente

### Responsabilidades do Cliente:

Além das responsabilidades definidas em quaisquer anexos relevantes, o Cliente tem as seguintes responsabilidades. O não cumprimento poderá originar atrasos do serviço:

- **Administrador de Serviços de Suporte:** o Cliente designará um administrador de serviços de suporte que será responsável por liderar a equipa do Cliente e gerir todas as atividades de suporte, incluindo os processos internos de submissão de pedidos de incidente de suporte à Microsoft.
- **Serviços de Suporte Multinacional:** se adquirir Serviços de Suporte Multinacional, o Cliente irá designar um administrador de serviços de suporte para a Localização de Suporte Anfitriã. Este administrador será responsável por liderar a equipa local do Cliente e por gerir todas as atividades locais de suporte, incluindo os processos internos de submissão de pedidos de incidente de suporte à Microsoft. Poderá igualmente ser necessário designar um administrador de serviços de suporte noutras Localizações de Suporte.
- **Contactos de Suporte Reativo:** o Cliente poderá designar, conforme necessário, contactos de suporte reativo que irão criar pedidos de suporte telefonicamente ou através do site de suporte da Microsoft. Os administradores da cloud, para os serviços baseados na cloud do Cliente, também podem submeter pedidos de suporte da cloud através dos portais de suporte aplicáveis.
- **Pedidos de Suporte dos Serviços Online:** os administradores da cloud têm de submeter pedidos de suporte relativos aos serviços online através do portal de suporte do serviço online adequado.
- **Submissão de Pedidos de Serviço:** quando submeterem um pedido de serviço, os contactos de suporte reativo do Cliente devem ter um entendimento básico do problema e uma capacidade para o reproduzir. Isto irá ajudar a Microsoft no diagnóstico e na triagem do problema. Estes contactos devem também ter conhecimentos sobre os produtos Microsoft suportados e o ambiente Microsoft do Cliente, para ajudarem a resolver os problemas do sistema e ajudar a Microsoft a analisar e resolver pedidos de serviço.
- **Determinação e Resolução de Problemas:** quando submeterem um pedido de serviço, os contactos de suporte reativo do Cliente podem necessitar de realizar atividades de determinação e resolução de problemas, conforme pedido pela Microsoft. Estas atividades poderão incluir a realização 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 de software ou de componentes, ou a modificação de processos.
- **Planeamento de Serviços:** o Cliente concorda em colaborar com a Microsoft para planear a utilização dos serviços, com base nos serviços adquiridos.
- **Atualizações de Contactos:** o Cliente concorda em notificar a Microsoft sobre quaisquer alterações aos contactos nomeados especificados na Ordem de Intervenção do Cliente.
- **Gestão de Dados:** o Cliente é responsável por fazer cópias de segurança dos respetivos dados e por reconstruir ficheiros perdidos ou alterados resultantes de falhas catastróficas. O Cliente também

necessita de implementar os procedimentos necessários para garantir a integridade e a segurança do software e dos dados.

- **Comentários:** quando possível, o Cliente concorda em responder aos inquéritos de satisfação de clientes que a Microsoft possa fornecer ocasionalmente relativamente aos serviços.
- **Despesas:** o Cliente é responsável por quaisquer despesas de deslocação e estadia incorridas pelos respetivos colaboradores ou contratantes.
- **Responsabilidades Adicionais:** o recurso de prestação de serviços pode pedir ao Cliente para cumprir outras responsabilidades específicas do serviço adquirido.
- **Serviços Cloud:** durante a utilização de serviços cloud no âmbito deste suporte, o Cliente tem de adquirir ou de ter uma subscrição ou plano de dados para o serviço online aplicável.
- **Pedidos de Serviços Proativos:** o Cliente concorda em submeter os pedidos de serviços Proativos e soluções avançadas, juntamente com quaisquer dados aplicáveis ou necessários, num prazo não superior a 60 dias antes da data de expiração da Ordem de Intervenção aplicável.
- **Acesso:** o Cliente concorda em fornecer à equipa de prestação de serviços no local da Microsoft acesso telefónico e à Internet de banda larga razoável, bem como acesso às ferramentas de diagnóstico e sistemas internos, conforme aplicável.

## **Apêndice A: Gráficos de Tipos de Gravidade**

Este apêndice contém vários gráficos que proporcionam uma representação visual dos tipos e níveis de gravidade dos incidentes. Note que estes gráficos são suplementares e destinam-se a fornecer informações adicionais sobre os níveis de gravidade dos incidentes. Os gráficos devem ser utilizados em conjunto com o texto principal para proporcionar uma noção abrangente do tópico.

## Suporte Reativo – Tipos de Gravidade dos Incidentes

Para suporte de resolução de problemas, consulte as situações de gravidade no gráfico abaixo:

Gravidade e situação	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema de negócio crítico inativo:</p> <p>Negócio em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica.</p> <p>Necessita de atenção imediata</p>	<p>Componentes do Azure<sup>1</sup></p> <p>- Resposta à primeira chamada no prazo de 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 24/7<sup>3</sup></p> <p>Escalamento rápido para as equipas de produto da Microsoft</p> <p>Notificação de executivos sénior da Microsoft, conforme necessário</p>	<p>Notificação de executivos sénior do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft</p> <p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24/7<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 de negócio crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p> <p>Necessita de atenção no espaço de uma hora</p>	<p>Resposta à primeira chamada no prazo de uma hora ou menos</p> <p>Supervisão de situações críticas<sup>2</sup></p> <p>Esforço contínuo numa base 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24/7<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 moderado no negócio:</p> <p>Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de forma limitada</p>	<p>Resposta à primeira chamada no prazo de duas horas ou menos</p> <p>Esforço apenas durante o horário de expediente<sup>4</sup></p>	<p>Alocação de recursos adequados em alinhamento 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>

Gravidade e situação	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
Necessita de atenção no prazo de duas horas de expediente <sup>4</sup>		
<p><b>Gravidade C</b></p> <p>Impacto mínimo no negócio:</p> <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>	<p>Resposta à primeira chamada no prazo de quatro horas ou menos</p> <p>Esforço apenas durante o horário de expediente<sup>4</sup></p>	<p>Informações de contacto exatas do proprietário do incidente</p> <p>Reativo no prazo de 24 horas</p> <p>Submissão por telefone ou Internet</p>

<sup>1</sup> O tempo de resposta listado para os componentes do Azure não abrange o Azure StorSimple, o GitHub AE, os Serviços de Comunicação do Azure ou a Gestão de Faturação e Subscrições.

<sup>2</sup> Os recursos de situações críticas ajudam a fomentar a resolução atempada de problemas através de interação, escalamento, seleção de recursos e coordenação.

<sup>3</sup> A Microsoft poderá necessitar de reduzir o nível de gravidade se o Cliente não conseguir fornecer respostas ou recursos adequados para permitir que a Microsoft continue com as iniciativas de resolução de problemas.

<sup>4</sup> O horário de expediente é normalmente definido entre as 09:00 e as 17:30, Hora Padrão Local, excluindo feriados e fins de semana. O horário de expediente poderá variar ligeiramente no país/região do Cliente.

## Resposta Unificada Avançada - Tipos de Gravidade dos Incidentes

Para suporte de resolução de problemas, consulte as situações de gravidade no gráfico abaixo:

Gravidade e situação da Resposta Unificada Avançada	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema de negócio crítico inativo:</p> <p>Negócio em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica.</p> <p>Necessita de atenção imediata</p>	<p>Componentes do Azure<sup>1</sup></p> <p>- Resposta à primeira chamada no prazo de 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 24/7<sup>3</sup></p> <p>Escalamento rápido para as equipas de produto da Microsoft</p> <p>Notificação de executivos sénior da Microsoft, conforme necessário</p>	<p>Notificação de executivos sénior do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft</p> <p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24/7<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 de negócio crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>	<p>Resposta à primeira chamada no prazo de 30 minutos ou menos</p> <p>O Gestor Sénior de Incidentes é atribuído automaticamente<sup>2</sup></p>	<p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24/7<sup>3</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>

Necessita de atenção no prazo de 30 minutos	Esforço contínuo numa base 24/7 <sup>2</sup>	Submissão por telefone ou Internet
---	--	------------------------------------

<sup>1</sup> O tempo de resposta listado para os componentes do Azure do Cliente não abrange Clouds Governamentais dos Estados Unidos, a Azure StorSimple, o GitHub AE, o A40, os Serviços de Multimédia do Azure, o Azure Stack, a Base de Teste para M365, o Microsoft Mesh ou a Impressão Universal.

<sup>2</sup> Os recursos de Gestão Avançada de Incidentes ajudam a fomentar a resolução atempada de problemas através de interação, escalamento, seleção de recursos e coordenação.

<sup>3</sup> A Microsoft poderá necessitar de reduzir o nível de gravidade se o Cliente não conseguir fornecer respostas ou recursos adequados para permitir que a Microsoft continue com as iniciativas de resolução de problemas.

## Resposta Rápida – Tipos de Gravidade dos Incidentes

Para suporte de resolução de problemas, consulte as situações de gravidade no gráfico abaixo:

Gravidade e situação da Resposta Rápida	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema de negócio crítico inativo:</p> <p>Negócio em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica</p> <p>Perda de um processo de negócio principal; a atividade não pode continuar de forma razoável</p> <p>Necessita de atenção no prazo de 15 minutos</p>	<p>Resposta à primeira chamada no prazo de 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 para as equipas de operações de serviços cloud da Microsoft</p>	<p>Notificação de executivos sénior 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 de negócio crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>	<p>Notificação de executivos sénior da Microsoft, conforme necessário</p>	

<sup>1</sup> A Microsoft poderá necessitar de reduzir do nível 24x7 se o Cliente não conseguir fornecer respostas ou recursos adequados para permitir que a Microsoft continue com as iniciativas de resolução de problemas

<sup>2</sup> Os serviços de Suporte de Resolução de Problemas de Resposta Rápida só estão disponíveis em inglês e japonês.

## Gestão de Eventos do Azure – Tipos de Gravidade dos Incidentes

Relativamente a soluções cloud, durante o evento, os pedidos de serviço de incidentes relacionados com este devem ser emitidos através do portal do Microsoft Azure, incluindo AEM na descrição do incidente.

Gravidade e situação	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema de negócio crítico inativo: Negócio em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica Perda de um processo de negócio principal; a atividade não pode continuar de forma razoável Necessita de atenção no prazo de 15 minutos</p>	<p>Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos e escalamento rápido na Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Recurso de situações críticas atribuído no prazo de 30 minutos ou menos. Esforço contínuo numa base 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acesso a especialistas experientes da Microsoft e escalamento rápido para as equipas de produto da Microsoft</p>	<p>Notificação de executivos sénior 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 de negócio crítico degradado: Perda ou degradação significativa dos serviços</p>	<p>Envolvimento de técnicos de suporte com conhecimento da configuração da solução do Cliente. Onde aplicável, estes técnicos podem ajudar e otimizar o processo de gestão de incidentes</p> <p>Notificação de executivos sénior 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 respostas ou recursos adequados que ajudem a Microsoft a continuar com as iniciativas 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 incidentes abertos durante o período de suporte reativo e garantirá que estes incidentes são resolvidos.

## Apêndice B: Serviços de Gestão do Sucesso

Este apêndice contém vários gráficos que proporcionam uma representação visual dos fundamentos, atividades e resultados dos Serviços de Gestão do Sucesso.

### Serviços de Gestão do Sucesso

- Os Serviços de Gestão do Sucesso estão incluídos no contrato do Cliente, salvo disposição em contrário no presente documento ou na Ordem de Intervenção.
- Os Serviços de Gestão do Sucesso são prestados digitalmente e/ou por gestores de conta de sucesso de cliente.
- Estes recursos poderão trabalhar remotamente ou nas instalações do Cliente, e irão colaborar com o Cliente nas seguintes atividades:

Fundamentos	Atividades	Descrição da Atividade
<p><b>Estado de Funcionamento das Soluções:</b> o objetivo é ajudar o Cliente a tirar o máximo partido dos investimentos efetuados na cloud da Microsoft, garantindo que estes estão em bom estado de funcionamento e otimizados, e que são resilientes. Através da Gestão de Programas de Estado de Funcionamento do Cliente, trabalhamos com o Cliente para planear e implementar ações e recomendações que irão melhorar o estado de funcionamento operacional das soluções cloud Microsoft do Cliente.</p> <p>Utilizamos os nossos conhecimentos de Gestão de Problemas para ajudar o Cliente a identificar e resolver problemas periódicos que afetam o desempenho e a fiabilidade da respetiva cloud. Também ajudamos no que respeita à Prontidão para Desastres, realizando atividades regulares para ajudar o Cliente a estar preparado para incidentes e indisponibilidades graves que poderão interromper as respetivas operações de negócio.</p> <p>Além disso, sugerimos que o Cliente colabore com a Microsoft numa análise de Resiliência e Segurança, destinada a ajudar o Cliente a identificar oportunidades para melhorar a resiliência e a segurança das respetivas funções de negócio críticas que dependem da cloud.</p>	Gestão de Programas de Estado de Funcionamento do Cliente	Melhorar e acelerar o estado de funcionamento do Cliente através da concentração na simplificação e na excelência operacional.
	Gestão de Problemas	Identificar e responder a problemas críticos, criar e/ou gerar informações e recomendar uma remediação adequada
	Resiliência Proativa	Aumentar a resiliência enquanto capacidade de um sistema suportar resistir a falhar e recuperar rapidamente, minimizando o impacto nos clientes e os resultados de negócio
	Segurança Proativa	Melhorar a segurança e a conformidade através da implementação de soluções de segurança Microsoft.

	Prontidão para Desastres	Garantir que os clientes estão preparados para enfrentar crises e orquestração da equipa da Microsoft
<p><b>Adoção e Planeamento:</b> a Microsoft assistirá o Cliente na implementação e planeamento de tecnologias cloud que transformem a organização deste. Fornecemos serviços de gestão de programas de sucesso que ajudam o Cliente a alcançar os respetivos objetivos tecnológicos e de negócio. Ajudamos o cliente a acelerar a implementação, adoção e rentabilização de tecnologias cloud da Microsoft.</p> <p>Também ajudamos a melhorar o estado de funcionamento dos investimentos efetuados pelo Cliente na cloud da Microsoft através de serviços de gestão de programas de estado de funcionamento do cliente. Ajudamos o Cliente a identificar oportunidades de reduzir as despesas em tecnologia cloud e software através de serviços de otimização da tecnologia.</p> <p>Mantemos o Cliente informado sobre atualizações importantes de produtos, segurança, serviços e funcionalidades através de atualizações de tecnologia e segurança. Orientamos e ajudamos o Cliente a resolver problemas relacionados com o fim do ciclo de vida de tecnologia através de serviços de gestão de ciclo de vida.</p>	Programa de Gestão de Sucesso	Governança de relações e orquestração contínua do planeamento, alinhamento e validação de resultados/valor do Cliente, conforme estabelecidos nos planos de sucesso do Cliente.
	Otimização da Tecnologia	Maximizar os investimentos efetuados pelos clientes através da otimização da cloud.
	Atualizações de Tecnologia e Segurança	Os investimentos efetuados na cloud e na infraestrutura são beneficiam constantemente das alterações mais recentemente disponibilizadas
	Serviços de Gestão de Ciclo de Vida	Garantir que os clientes têm um plano de gestão de ciclo de vida atualizado
<p><b>Parceria Executiva:</b> trabalhamos com o Cliente como parceiros, partilhando a responsabilidade e as recompensas dos investimentos efetuados por este em tecnologia Microsoft. Criamos laços sólidos entre os executivos do Cliente e da Microsoft, para que possamos compreender os objetivos do Cliente e suportar os programas de sucesso deste. Oferecemos serviços que ajudam o cliente a planear e fornecer resultados específicos, utilizando tecnologias cloud da Microsoft. Ajudamos o Cliente a estar preparado mais rapidamente, a tirar o máximo partido das respetivas soluções cloud e a rentabilizar o investimento efetuado em tecnologias Microsoft.</p>	Gestão de Relações com o Cliente	Relação de sucesso fluida entre o Cliente e a Microsoft

© 2024 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 de empresas e produtos reais mencionados no presente documento podem ser marcas comerciais dos respetivos proprietários.