

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

Janeiro de 2025

# Sumário

<b>1</b>	<b>Sobre este documento</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Sucesso do cliente e serviços de suporte</b>	<b>4</b>
2.1	Como comprar	4
2.2	Benefício Flex	5
2.3	Descrição dos Serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft	6
2.4	Serviços críticos	15
2.5	Soluções Aprimoradas	25
2.6	Programa Unificado em Vários Países	32
	Introdução	32
	Visão geral da estrutura do programa	32
	Termos e condições adicionais para vários países	33
2.7	Termos e condições adicionais	34
	<b>Apêndice A: Gráficos de Tipos de Gravidade</b>	<b>38</b>
	<b>Apêndice B: Serviços de Gerenciamento de Sucesso</b>	<b>44</b>

## **1 Sobre este documento**

A Descrição dos Serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft fornece informações sobre os serviços de suporte disponíveis para serem comprados da Microsoft. É importante familiarizar-se com as descrições dos serviços que você compra, incluindo quaisquer pré-requisitos, avisos de isenção de responsabilidade, limitações e responsabilidades do cliente. Os serviços que você adquirir serão listados na sua Ordem de Serviço para Serviços Corporativos (Ordem de Serviço) ou em outra Declaração de Serviços aplicável que faça referência e incorpore este documento.

Observe que nem todos os serviços listados neste documento estão disponíveis globalmente. Para determinar quais serviços estão disponíveis para compra em sua região, entre em contato com seu representante da Microsoft. Os serviços disponíveis estão sujeitos a alterações.

## 2 Sucesso do cliente e serviços de suporte

Os Serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto abrangente de serviços de suporte que podem auxiliar a acelerar sua jornada para a nuvem, otimizar suas soluções de TI e aproveitar a tecnologia para concretizar novas oportunidades de negócios em qualquer estágio do ciclo de vida de TI. Nossos serviços de suporte são personalizados para atender a suas necessidades específicas e ajudar a aproveitar ao máximo seu investimento na Microsoft. Nossos serviços de suporte incluem:

- **Serviços Proativos:** Esses serviços são projetados para melhorar a integridade de sua infraestrutura e operações de TI.
- **Serviços de Gerenciamento de Sucesso:** Esse serviço foi projetado para facilitar o planejamento e a implementação.
- **Serviços de Resolução de Problemas:** Esses serviços fornecem soluções priorizadas de problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana, para minimizar o tempo de inatividade e garantir uma resposta rápida.

### 2.1 Como comprar

Os serviços de suporte estão disponíveis como um Pacote Básico, com Serviços Proativos, Serviços críticos e soluções aprimoradas disponíveis para compra, de acordo com um contrato de Pacote Básico existente listado na Ordem de Serviços Empresariais. Os detalhes de cada pacote estão descritos abaixo:

- **Pacote Básico:** Esse pacote inclui nossos principais serviços de suporte.
- **Serviços Proativos:** Incluem serviços de suporte adicionais que podem ser adicionados ao Pacote Básico conforme necessário.
- **Serviços críticos:** Uma combinação de serviços proativos e reativos que abrangem uma carga de trabalho, um evento ou um produto Microsoft específico que podem ser adicionados ao Pacote Básico conforme necessário.
- **Soluções Aprimoradas:** Incluem experiências e soluções de suporte aprofundadas que podem ser adicionadas ao Pacote Básico conforme necessário.

Observe que os serviços disponíveis para compra sob o contrato do Pacote Básico existente estão listados na Ordem de Serviços Corporativos. Se você tiver alguma dúvida sobre quais serviços estão disponíveis para compra, entre em contato com seu representante da Microsoft.

**Tabela 1: definições de serviços de suporte**

Item	Definição
<b>Pacote Básico</b>	Uma combinação de serviços proativos, reativos e de sucesso e de gerenciamento de entrega que oferecem suporte para todos os produtos e/ou Serviços Online da Microsoft em uso em sua organização.
<b>Serviços Proativos</b>	Serviços adicionais de suporte, inclusive serviços Proativos, podem ser adicionados ao seu Pacote Básico durante o

	período de vigência de sua Ordem de Serviço e estão representados com um sinal de "+" nesta seção.
<b>Serviços críticos</b>	Uma combinação de serviços proativos e reativos, que abrangem uma carga de trabalho, um evento ou um produto Microsoft ou sistema de TI específicos do cliente, estão disponíveis para adição a seu Pacote Básico de suporte durante a vigência de sua Ordem de Serviço e também são representados com um "+" ao longo desta seção.
<b>Soluções Aprimoradas</b>	Os serviços de suporte, que cobrem um produto específico da Microsoft ou um sistema de TI do cliente, estão disponíveis para adicionar ao seu Pacote Básico de suporte durante a vigência da sua Ordem de Serviço e também são representados com um "+" ao longo desta seção.
<b>Programa em Vários Países</b>	O programa em vários países do Unified oferece a você opções na distribuição e na contratação de serviços em locais desejados, conforme descrito em sua Ordem de Serviço (ou Ordens de Serviço). Consulte a seção 2.6 para obter mais informações sobre o programa em vários países.

## 2.2 Benefício Flex

O Benefício Flex é uma parte flexível do preço de lista de seu pacote básico que pode ser aplicada à compra de Serviços Críticos, serviços proativos, soluções aprimoradas, créditos proativos ou serviços proativos personalizados no ato da compra dos serviços. Seu representante da Microsoft fornecerá mais detalhes sobre como aplicar o Benefício Flex a seu contrato.

As seguintes condições se aplicam à alocação do seu Benefício Flex:

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

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

Esta seção descreve os itens que são combinados para formar seu pacote de serviços de suporte. Além disso, listamos serviços que podem ser adicionados a seu Pacote Básico ou durante a vigência do contrato. Parte de seu Pacote Básico inclui um Benefício Flex para usar para adicionar serviços proativos (marcados com "+"), Serviços Críticos, serviços de soluções aprimoradas e/ou serviços Proativos Personalizados a seu Pacote Básico. O Pacote Básico inclui os serviços que estão representados com uma "✓" nesta seção. Nossos serviços de suporte incluem:

- **Serviços Proativos:** Esses serviços ajudam a prevenir problemas no seu ambiente Microsoft e são agendados para garantir a disponibilidade e a entrega de recursos durante o prazo da Ordem de Serviço aplicável. Os Serviços Proativos a seguir estão disponíveis conforme abaixo identificado ou detalhados em sua Ordem de Serviço. A entrega no local pode não estar disponível para todos os serviços e regiões geográficas. A entrega será remota, salvo acordo em contrário por escrito e pagamento de uma taxa adicional, ou em caso de venda expressamente definida como serviço no local.
- **Serviços de Planejamento:** Esses serviços fornecem avaliações e análises de sua infraestrutura e ambiente de dados, aplicativos e segurança atuais para ajudar a planejar sua implementação de soluções ou implantação, migração, atualização e remediação com base nos resultados desejados.

**Tabela 2: tipos de serviços de planejamento**

Tipos de planejamento de serviço	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prova de Conceito:</b> Esse engajamento visa fornecer evidências que permitem ao cliente avaliar a viabilidade de uma solução técnica proposta. As evidências podem assumir a forma de protótipos de trabalho, documentos e designs, mas, geralmente, não são resultados finais prontos para produção.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços de Arquitetura:</b> Um compromisso cuja estrutura se baseia em uma série de discussões lideradas por um especialista da Microsoft. Nossos especialistas trabalharão com os clientes de forma a traduzir as necessidades dos negócios em arquiteturas de solução personalizadas que acelerarão o sucesso da implantação. Essas discussões podem envolver a avaliação de requisitos técnicos, a análise do projeto de arquitetura existente e o fornecimento de insights técnicos experientes sobre as melhores práticas em arquitetura de solução. Este processo tem como objetivo criar um projeto cuja solução técnica alinhe-se às metas e aos objetivos determinados e sirva como um documento de referência crucial para a fase de implantação da produção.</li> </ul>	+

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

## Serviços de implementação

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

**Tabela 3: tipos de serviços de implementação**

Tipos de serviços de implementação	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços de integração:</b> Fornecer assistência de curto prazo para implantação, migração, atualização ou desenvolvimento de recursos. Isso pode incluir o planejamento e a validação de um conceito de prova ou carga de trabalho de produção usando produtos da Microsoft.</li> </ul>	+

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

## Serviços de manutenção

Os **Serviços de manutenção** visam evitar problemas em seu ambiente Microsoft e geralmente são agendados antes do fornecimento do serviço para garantir a disponibilidade do recurso.

**Tabela 4: tipos de serviços de manutenção**

Tipos de serviços de manutenção	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avaliação sob Demanda:</b> Uma plataforma online de avaliação automatizada que utiliza avaliações de log para analisar e avaliar a implementação da tecnologia da Microsoft. As avaliações sob demanda cobrem tecnologias limitadas. Para usar esse serviço de avaliação, é necessário um serviço Azure ativo com limites de dados adequados para habilitar o uso do serviço de avaliação sob demanda. A Microsoft pode fornecer uma assistência para habilitar a configuração inicial do serviço. Em conjunto com a Avaliação sob Demanda, e por um valor adicional, um recurso da Microsoft no local (por até dois dias) ou recurso remoto da Microsoft (por até um dia) estará disponível para auxiliar na análise dos dados e priorizar as recomendações de correção por seu contrato de serviços. Observe que as avaliações no local podem não estar disponíveis em todos os lugares.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programa de Avaliação:</b> Essa avaliação avalia o design, a implementação técnica, as operações ou o gerenciamento de alterações das suas tecnologias da Microsoft em comparação com as práticas recomendadas da Microsoft. Na conclusão da avaliação, um recurso da Microsoft trabalhará diretamente com você para solucionar problemas e fornecer um relatório contendo a avaliação técnica do seu ambiente, que pode incluir um plano de correção.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avaliação Offline:</b> Esse serviço fornece uma avaliação automatizada de sua implementação de tecnologia da Microsoft com os dados coletados remotamente ou por um recurso da Microsoft em</li> </ul>	+

Tipos de serviços de manutenção	Planejamento
suas instalações. Os dados coletados são analisados pela Microsoft usando ferramentas nas instalações, e nós forneceremos um relatório de nossas descobertas e recomendações de correções.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitoramento Proativo:</b> Esse serviço fornece ferramentas de monitoramento de operações técnicas e recomendações para ajustar seus processos de gerenciamento de incidentes do servidor. Ele ajuda a criar matrizes de incidentes, conduzir análises de incidentes importantes e projetar uma equipe de engenharia sustentada.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programa de Operações Proativas (POP):</b> Esse serviço fornece uma revisão, com sua equipe, de seus processos de planejamento, design, implementação ou operacionais em relação às práticas recomendadas da Microsoft. A revisão é conduzida no local ou remotamente por um recurso da Microsoft.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programa de Avaliação de Integridade e Risco como Serviço (RAP como Serviço):</b> Esse serviço fornece uma avaliação automatizada de sua implementação de tecnologia da Microsoft com dados coletados remotamente. A Microsoft analisa os dados coletados para criar um relatório de conclusões contendo recomendações de remediação. Este serviço está disponível para entrega no local ou remotamente.</li> </ul>	+

✓ - Incluído como parte do seu Pacote Básico.

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

## Serviços de otimização

Os serviços de otimização visam ajudar os clientes a obter o uso ideal do investimento em tecnologia. Esses serviços podem incluir a administração remota de serviços de nuvem, a otimização da adoção dos recursos de produtos da Microsoft por usuários finais e a garantia de uma postura de identidade e segurança robusta.

**Tabela 5: tipos de serviços de otimização**

Tipos de serviços de otimização	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços de Adoção:</b> Os serviços de suporte à adoção fornecem um conjunto de serviços que ajudam você a avaliar a capacidade de sua organização de modificar, monitorar e otimizar alterações vinculadas à sua compra de tecnologia da Microsoft. Isso inclui suporte ao desenvolvimento e execução de sua estratégia de adoção no lado da mudança que envolve as pessoas. Os clientes têm acesso aos recursos com a experiência, o</li> </ul>	+



Tipos de serviços de otimização	Planejamento
conhecimento e as práticas recomendadas da Microsoft para apoiar seus programas de adoção.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços concentrados em desenvolvimento:</b>  Oferecemos serviços para auxiliar sua equipe na criação, implantação e suporte de aplicativos desenvolvidos com tecnologias Microsoft. Esses serviços incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Avaliação de Capacidade de DevOps:</b> Uma avaliação que ajuda os clientes a compreender os recursos atuais em todo o ciclo de vida do lançamento de software e a identificar rapidamente oportunidades de melhoria com base nas práticas de DevOps da Microsoft.</li> <li>○ <b>Assistência de Suporte ao Desenvolvimento:</b> fornece auxílio na criação e no desenvolvimento de aplicativos que integram as tecnologias da Microsoft na plataforma da Microsoft, especializada em ferramentas e tecnologias de desenvolvimento da Microsoft. É vendida como uma quantidade de horas listada em sua Ordem de Serviço.</li> <li>○ <b>Consultoria da Plataforma do Desenvolvedor:</b> fornece diretrizes para ajudar a aproveitar todo o potencial da plataforma de desenvolvedor da Microsoft, acelerando a velocidade do desenvolvedor, a adoção da nuvem e a transformação digital. É vendida como uma quantidade de horas listada em sua Ordem de Serviço.</li> </ul> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gerenciamento de Serviços de TI:</b> Nossos Serviços Modernos de Gerenciamento de Serviços de TI são projetados para ajudá-lo a evoluir seu ambiente de TI herdado usando abordagens modernas de gerenciamento de serviços que permitem inovação, flexibilidade, qualidade e melhorias nos custos operacionais. Esses serviços podem ser prestados em sessões ou workshops de consultoria remotos ou presenciais para ajudar a garantir que seus processos de monitoramento, gestão de incidentes ou suporte técnico sejam otimizados para gerenciar a dinâmica dos serviços baseados em nuvem ao transferir um aplicativo ou serviço para a nuvem. Os serviços de gerenciamento de serviços de TI podem ser um elemento de um programa personalizado de serviços de suporte, disponível por um valor adicional, e podem ser definidos em um anexo e referenciados em sua Ordem de Serviço.</li> </ul>	+

Tipos de serviços de otimização	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços de Segurança:</b> O portfólio de soluções de segurança da Microsoft inclui quatro áreas de foco: segurança e identidade na nuvem, mobilidade, proteção aprimorada de informações e infraestrutura segura. Nossos serviços de segurança ajudam os clientes a entender como proteger e inovar sua infraestrutura, aplicativos e dados de TI contra ameaças internas e externas. Esses serviços podem ser um elemento de um programa personalizado de serviços de suporte, disponível por um valor adicional, e podem ser definidos em um anexo e referenciados em sua Ordem de Serviço.</li> </ul>	+

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

## Serviços educacionais

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

**Tabela 6: tipos de serviços educacionais**

Tipos de Serviços Educacionais	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Educação sob Demanda:</b> Acesso a uma série de materiais de treinamento online e a laboratórios online a partir de uma biblioteca de workshops desenvolvida pela Microsoft.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Webcasts:</b> Acesso a sessões educacionais hospedadas na Microsoft ao vivo, em uma ampla seleção de suporte e tópicos de tecnologia da Microsoft, entregues remotamente online.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hackatons:</b> Esse serviço facilita a aprendizagem de formas inovadoras pelas quais os clientes podem usar sua tecnologia Microsoft para enfrentar com eficiência seus desafios empresariais específicos. Isso é feito por meio de serviços interativos com base em atividades que empregam cenários do mundo real ou específicos do cliente. Esses serviços incentivam os clientes a se envolverem na colaboração rápida e iterativa com especialistas em tecnologia a fim de encontrar soluções criativas para suas necessidades.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resumos de Atualização Técnica</b> Resumos recorrentes que, ao consumir cada lançamento, mantêm os clientes informados sobre as últimas adições e alterações futuras em suas</li> </ul>	+

Tipos de Serviços Educacionais	Planejamento
implementações de nuvem, permitindo-lhes usar novos recursos para serem mais produtivos ou remover bloqueios para expandir o uso atual para todos os usuários. Fornecido remotamente por um engenheiro da Microsoft.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Palestras:</b> Normalmente, são sessões interativas de um dia que abrangem tópicos de produtos e suporte apresentados em formato de palestra e demonstração. São ministrados ao vivo por um recurso da Microsoft, pessoalmente ou online.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Workshops:</b> Nossas sessões de workshop de treinamento técnico em nível avançado estão disponíveis em uma ampla seleção de tópicos de suporte e tecnologia da Microsoft, apresentadas por um recurso da Microsoft pessoalmente ou online. Workshops são comprados em uma base por participante ou como um serviço dedicado à sua organização, conforme especificado em sua Ordem de Serviço. Observe que os workshops podem ser gravados após o devido aviso e consentimento (e para certas regiões, com permissão adicional expressa por escrito). Consulte Termos e condições adicionais</li> </ul>	+

✓ - Incluído como parte do seu Pacote Básico.

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

## Serviços Proativos adicionais

**Tabela 7: tipos de serviços proativos adicionais**

Tipos de serviços proativos adicionais	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Educação):</b> Esse serviço fornece um envolvimento abrangido pelos recursos da Microsoft para fornecer serviços, sob a orientação do cliente, fornecidos pessoalmente ou online, que não estão de outra forma descritos neste documento. Esses engajamentos incluem tipos de serviços de Manutenção, Otimização e Educação.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assistente de Tecnologia de Suporte:</b> Nosso serviço personalizado de avaliação de tecnologia apoia as metas de negócios do cliente, inclusive, entre outras, otimização, adoção ou capacidade de suporte da carga de trabalho. Ele é fornecido por um recurso da Microsoft e</li> </ul>	+

Tipos de serviços proativos adicionais	Planejamento
pode incluir um plano e diretrizes técnicas adaptadas às metas de negócios e ao ambiente do cliente.	
+ - Serviço adicional que pode ser comprado.	

**Tabela 8: outros tipos de serviços proativos**

Outros Proativos	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Créditos Proativos:</b>  Os Créditos Proativos são serviços trocáveis representados em créditos em sua Ordem de Serviço. Você pode trocar esses créditos por um ou mais serviços adicionais definidos, conforme descrito neste documento, e as taxas atuais fornecidas por seu representante da Microsoft. Após selecionar o serviço adicional, deduziremos o valor desse serviço de seu saldo de crédito, arredondando até a unidade mais próxima. </li> </ul>	+

## Serviços reativos

Os serviços reativos ajudam a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e geralmente são utilizados sob demanda. Os seguintes serviços reativos estão inclusos conforme a necessidade para produtos e serviços online da Microsoft atualmente suportados, a menos que indicado de outra forma em sua Ordem de Serviço. Observe que todo suporte reativo é fornecido remotamente.

**Tabela 9: tipos de serviços reativos**

Tipos de serviços Reativos	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Suporte para Aconselhamento:</b>  Acessar assistência ou diretrizes sobre a configuração ou a aplicação ideal de elementos específicos da tecnologia Microsoft.   Nosso Suporte para o Aconselhamento oferece aconselhamento, orientação e insights sobre as práticas recomendadas para aproveitar os componentes de tecnologia da Microsoft, ajudando você a evitar erros comuns de configuração e a aprimorar o desempenho de seus componentes e serviços. É importante observar que nossos serviços de consultoria não abrangem design arquitetônico, desenvolvimento de soluções nem personalizações sob medida. Esse serviço é </li> </ul>	✓

Tipos de serviços Reativos	Planejamento
<p>prestado por email, chat ou telefone, com artigos prescritivos baseados em conhecimento e fornecidos com o melhor esforço possível.</p> <p>O Suporte para aconselhamento é limitado a um máximo de 6 horas por incidente.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Suporte à Resolução de Problemas:</b> <p>Os serviços de suporte à solução de problemas foram projetados para ajudar a solucionar problemas específicos, mensagens de erro ou funcionalidades que não estão funcionando conforme esperado nos produtos Microsoft.</p> <p>Para acessar esses serviços, você precisa criar uma solicitação de incidente. Você pode iniciar um incidente por telefone ou enviando uma solicitação pela Web. Observe que as solicitações de suporte para serviços e produtos não abrangidas pelo portal de suporte de serviços online aplicável são gerenciadas no portal online de serviços da Microsoft e estão sujeitas aos níveis de gravidade especificados no Apêndice A.</p> <p>A gravidade do incidente determina os níveis de resposta na Microsoft, o tempo inicial estimado de resposta e suas responsabilidades. Você é responsável por destacar o impacto comercial para sua organização, ao nos consultar, e a Microsoft atribuirá o nível de gravidade apropriado. Você pode solicitar uma alteração no nível de gravidade durante a vigência de um incidente se o impacto comercial exigir.</p> <p>Nosso Suporte para o Aconselhamento oferece aconselhamento, orientação e insights sobre as práticas recomendadas para aproveitar os componentes de tecnologia da Microsoft, ajudando você a evitar erros comuns de configuração e a aprimorar o desempenho de seus componentes e serviços. É importante observar que nossos serviços de consultoria não abrangem design arquitetônico, desenvolvimento de soluções nem personalizações sob medida. Esse serviço é prestado por email, chat ou telefone, com artigos prescritivos baseados em conhecimento e fornecidos com o melhor esforço possível.</p> <p>Mediante sua solicitação, poderemos colaborar com fornecedores terceirizados de tecnologia para auxiliar na solução de problemas de interoperabilidade de produtos de vários fornecedores. No entanto, é responsabilidade do terceiro oferecer suporte a seu produto.</p> <p>O termo “Resposta à primeira chamada” é definido como contato inicial não automatizado por telefone ou email. As definições de gravidade e os tempos de resposta inicial estimados da Microsoft são detalhados nas tabelas de resposta ao incidente abaixo.</p> <p><b>*Consulte o gráfico de tipos de gravidade de incidentes do Suporte Reativo no Apêndice A para obter mais informações</b></p> </li> </ul>	<p>✓</p>

Tipos de serviços Reativos	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Gerenciamento de Suporte Reativo:</b> <p>Nosso Gerenciamento de Suporte Reativo fornece percepção dos incidentes de suporte para conduzir solução oportuna e fornecimento de suporte de alta qualidade. Os Serviços de Gerenciamento de Sucesso serão usados para o Gerenciamento de Suporte Reativo de todas as solicitações de suporte.</p> <p>Consulte as tabelas de Resposta a Incidentes no Apêndice A para obter mais informações sobre os níveis de gravidade dos incidentes. Para incidentes de gravidade C, o serviço está disponível mediante solicitação do cliente durante o horário comercial para o recurso da Microsoft, que também pode fornecer atualizações de escalonamento quando solicitado. Para incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A, um processo de escalonamento aprimorado é iniciado e executado automaticamente. O recurso da Microsoft atribuído é então responsável por garantir o progresso técnico continuado, fornecendo a você atualizações de status e um plano de ação.</p> <p>Para cobertura estendida fora do horário comercial, você pode comprar horas adicionais de Gerenciamento de Suporte Reativo.</p> </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Análise da Causa Raiz:</b> <p>Se você solicitar explicitamente antes do encerramento do incidente, realizaremos uma análise estruturada das causas potenciais de um único incidente ou de uma série de problemas relacionados. Você será responsável por trabalhar com a equipe da Microsoft para fornecer materiais como arquivos de registro, rastreamentos de rede ou outra saída de diagnóstico. Observe que a Análise da Causa Raiz está disponível somente para algumas tecnologias da Microsoft e pode incorrer em um custo adicional.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Complemento ao Gerenciamento de Suporte Reativo:</b> <p>Você pode adquirir horas adicionais para receber o Gerenciamento de Suporte Reativo. Nossos recursos operarão remotamente e fornecerão o serviço durante o horário comercial no fuso horário acordado por escrito. Este serviço é prestado em inglês e, quando disponível, pode ser prestado em seu idioma. Observe que esse serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft.</p> </li> </ul>	+

✓ - Incluído como parte do Pacote Básico.

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

## Serviços de Gerenciamento de Sucesso

**Tabela 10: Serviços de Gerenciamento de Sucesso**

Serviços de Gerenciamento de Sucesso	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços de Gerenciamento de Sucesso:</b> Esses serviços estão incluídos em seu contrato, salvo indicação em contrário neste documento ou em sua Ordem de Serviço. Os Serviços de Gerenciamento de Sucesso são fornecidos digitalmente e/ou por gerentes de contas de sucesso do cliente. Esses recursos podem operar remotamente ou em seu local.</li> </ul> <p><b>* Consulte o Apêndice B para obter mais informações sobre os Serviços de Gerenciamento de Sucesso e os resultados.</b></p> <p>✓ - Incluído como parte do Pacote Básico. + - Serviço adicional que pode ser comprado.</p>	✓

## 2.4 Serviços críticos

Além dos serviços prestados como parte do Pacote Básico ou como serviços adicionais, os Serviços Críticos opcionais a seguir podem ser comprados. Os Serviços Críticos estão disponíveis mediante um valor adicional e serão definidos em um Anexo referenciado em sua Ordem de Serviço, se assim indicado abaixo.

**Tabela 11: Serviços Críticos**

Serviço	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços Críticos para a Plataforma Azure ("MCS para a Plataforma Azure") e Serviços Críticos para a Plataforma Azure Plus ("MCS para a Plataforma Azure Plus"); anteriormente conhecidos como "AED (Engineering Direct do Azure)":</b></li> </ul> <p><b>Visão geral e escopo da cobertura</b></p> <p>Os Serviços Críticos para a Plataforma Azure (doravante "MCS para a Plataforma Azure") e os Serviços Críticos para a Plataforma Azure Plus (doravante "MCS para a Plataforma Azure Plus") fornecem suporte aprimorado para o ambiente de produção do Microsoft Azure do cliente, o que inclui acesso priorizado diretamente à equipe de engenharia dos Serviços do Azure.</p> <p>O objetivo do MCS para a Plataforma Azure e do MCS para a Plataforma Azure Plus é acelerar o tempo de retorno do valor do cliente para os serviços do Azure registrados por meio do sólido conjunto de competências técnicas da equipe do MCS para a Plataforma Azure, do profundo conhecimento do cliente e da capacidade de envolver a organização principal de engenharia do Azure. Isso permite que o MCS para a Plataforma Azure e o MCS para a Plataforma Azure Plus defendam o cliente na engenharia e ofereçam uma experiência personalizada para atender melhor a suas necessidades comerciais técnicas.</p>	+

Serviço	Planejamento
<p>Esse serviço avançado estará disponível somente para todos os produtos Microsoft Azure com licença válida, lançados comercialmente e em disponibilidade geral para o Cliente e para assinaturas de serviços de nuvem, conforme identificadas no Apêndice A da Ordem de Serviço e adquiridas pelo cliente ou pela afiliada do cliente: i) nos termos dos contratos e registros de licenciamento, conforme indicado no Anexo A; e ii) durante a Vigência desta Ordem de Serviço. Esses produtos e assinaturas excluem aqueles comprados por qualquer parte que não seja afiliada do cliente, a partir da Data de Início do Suporte, referidas doravante como "Assinaturas Registradas".</p> <p>Os valores do Microsoft Unified para este serviço de suporte avançado baseiam-se em uma estrutura de taxas subdivididas em camadas, juntamente com o valor total de cada ano pelos produtos Microsoft Azure validamente licenciados, lançados comercialmente e em disponibilidade geral, e por assinaturas de serviços de nuvem do Azure do cliente, conforme identificado no Apêndice A da ordem de Serviço (coletivamente, o "Gasto Avaliado com Produtos") para calcular os valores dos Serviços críticos do Microsoft Unified para a Plataforma Azure a pagar pelo cliente, pelo Prazo de Suporte, conforme descrito na Ordem de Serviço do cliente.</p> <p>Se o Gasto Avaliado do Produto de um Cliente no momento da execução do contrato for igual ou superior a US\$ 60.000.000 (sessenta milhões de dólares) ou se o cliente optar por pagar o preço mínimo do recurso estendido conforme detalhado na Ordem de Serviço, o cliente terá direito, durante todo o período do contrato, a todos os recursos listados nas Seções "Recursos fornecidos para todos os clientes do MCS para a Plataforma Azure e do MCS para a Plataforma Azure Plus" e "Recursos do MCS para a Plataforma Azure Plus", doravante definidos como "Clientes do MCS para a Plataforma Azure Plus". Todos os outros clientes têm direito apenas aos recursos listados na Seção "Recursos fornecidos para todos os clientes do MCS para a Plataforma Azure e do MCS para a Plataforma Azure Plus".</p> <p><b>Integração e Produtos em Escopo</b></p> <p>O MCS para a Plataforma Azure trabalhará com o cliente e com o CSAM (gerente de contas de sucesso do cliente) do cliente durante os primeiros sessenta (60) dias da Ordem de Serviço para integrar as Assinaturas Registradas do cliente. A documentação inicial de admissão do cliente deve ser preenchida integralmente pelo cliente em parceria com o CSAM atribuído ao cliente dentro de quatorze dias após a execução do contrato, para que a integração e a descoberta comecem no prazo e para que o cliente receba os recursos reativos do MCS para a Plataforma Azure "Resposta Rápida de Especialistas" e "Gerenciamento Avançado de Incidentes", conforme descrito abaixo.</p> <p>Durante os primeiros sessenta dias, as atividades são limitadas à integração e à descoberta para construir o conhecimento das necessidades técnicas e de negócios do cliente. Para que a equipe do MCS para a Plataforma Azure desenvolva esse conhecimento sobre as metas, os negócios, os projetos e o ambiente do cliente, o</p>	



Serviço	Planejamento
<p>cliente deve fornecer documentação, se solicitado, e participar de atividades de integração durante os primeiros sessenta (60) dias de vigência do contrato.</p> <p>As tecnologias fora do escopo para este serviço de suporte avançado incluem, mas não estão limitadas a US Gov Clouds, Azure China Cloud ("Mooncake"), Serviços de Mídia do Azure, Azure, Azure Stack, Cobrança do Azure, Azure Mapas, Azure StorSimple, GitHub AE, Impressão Universal, Base de teste para M365 ou Microsoft Mesh.</p> <p><b>Recursos fornecidos para todos os clientes do MCS para a Plataforma Azure e do MCS para a Plataforma Azure Plus:</b></p> <p><b>Resolução Acelerada de Incidentes:</b> O objetivo desses recursos é acelerar o tempo de resolução e melhorar a experiência do cliente para incidentes de clientes do Azure. O MCS para a Plataforma Azure apoiará e facilitará as necessidades urgentes dos clientes com engenharia de produtos para priorizar reparos e acelerar a adoção.</p> <p><u>Resposta Rápida de Especialistas.</u> Esse recurso fornece suporte reativo avançado e acelerado para os componentes do Microsoft Azure do cliente, encaminhando rapidamente incidentes de situações críticas para resposta rápida e priorização por engenheiros de suporte do MCS para a Plataforma Azure, com experiência em serviços de nuvem e tratamento concentrado na redução do tempo de mitigação. Esses engenheiros avaliarão e determinarão se recursos técnicos adicionais são necessários para resolver um incidente que afeta as Assinaturas Registradas do cliente e, se necessário, encaminharão rapidamente para os recursos de engenharia do MCS para a Plataforma Azure a fim de envolver equipes adicionais adequadas de engenharia de serviço no grupo de produtos, conforme necessário, para assistência imediata quanto ao incidente. Os incidentes de gravidade B e C do cliente do Azure também são encaminhados diretamente aos engenheiros de suporte do MCS para a Plataforma Azure para uma resolução mais rápida por especialistas do Azure. Para receber esses serviços, o cliente deve enviar um incidente de PRS (Suporte para Resolução de Problemas) por meio do portal de serviço de nuvem aplicável ou por telefone ou chat. Consulte a tabela no Apêndice A para obter as definições de gravidade e os tempos de resposta para suporte à resolução de problemas dos componentes do Azure do cliente. Esses tempos substituem quaisquer tempos de resposta esperados do suporte do Pacote Básico.</p> <p><u>Gerenciamento Avançado de Crises:</u> O serviço de Gerenciamento Avançado de Incidentes está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, para todas as solicitações de Suporte do MCS para a Plataforma Azure para Resolução de Problemas de Gravidade 1 ou Gravidade A. Esses recursos são atribuídos em acréscimo aos recursos de resolução técnica e são responsáveis pela supervisão de todos os incidentes de suporte a situações críticas do cliente do MCS para a Plataforma Azure para promover a resolução oportuna e garantir alta qualidade na prestação de suporte. Os recursos da Equipe de Gerenciamento Avançado de Incidentes garantirão o progresso contínuo, fornecendo ao cliente atualizações frequentes de status, escalonamento e um plano de ação.</p>	

Serviço	Planejamento
<p><u>Gestão de crise liderada pela engenharia.</u> Quando os engenheiros de suporte do MCS para a Plataforma Azure escalonarem diretamente um incidente para as equipes de engenharia do MCS para a Plataforma Azure, esses recursos estarão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana para acelerar o tempo de mitigação. O MCS para a Plataforma Azure faz parceria com equipes de serviço do Azure para permitir um envolvimento mais rápido de especialistas no assunto e coordena-se com os recursos de Gerenciamento Avançado de Incidentes para fornecer ao cliente comunicação e gerenciamento de crise atualizados. Os engenheiros de suporte do MCS para a Plataforma Azure podem escalar incidentes para o MCS para a Plataforma Azure que estejam no escopo do contrato do MCS para a Plataforma Azure.</p> <p><u>Defesa em Engenharia do Azure.</u> O MCS para a Plataforma Azure se envolverá com a equipe de operações de nuvem do cliente para gerar resultados positivos em projetos contemplados pelas Assinaturas Registradas, fundamentados na compreensão de sua presença no Azure para desbloquear clientes e impulsionar o tempo de mitigação.</p> <p><u>Orquestrar o gerenciamento de problemas.</u> O MCS para a Plataforma Azure trabalhará com o cliente e as equipes de serviço do Azure para evitar a repetição de incidentes críticos do cliente por meio de itens de reparo direcionados que melhoram a resiliência da infraestrutura e a estabilidade da plataforma do Azure de um cliente, com o objetivo de promover uma experiência de loop fechado. O MCS para a Plataforma Azure estende o serviço RCA (Análise da Causa Raiz) descrito acima. Quando explicitamente solicitado sete (7) dias corridos antes do encerramento do incidente, o MCS para a Plataforma Azure realizará uma análise estruturada das causas potenciais de um único incidente ou uma série de problemas relacionados limitados aos produtos do cliente e a assinaturas de nuvem que não afetam outros clientes. O cliente será responsável por trabalhar com a equipe da Microsoft para fornecer materiais, como arquivos de registro, rastreamentos de rede ou outro resultado de diagnóstico. As RCAs estão disponíveis somente mediante solicitação, por meio do engenheiro do MCS para a Plataforma Azure alinhado ao cliente, para incidentes que afetam a produção, com Gravidade 1 e Gravidade A. As RCAs serão fornecidas em até dez (10) dias úteis após a solicitação ou mitigação do incidente, o que ocorrer por último.</p> <p><b>Aceleração de resultado dos negócios:</b> essas atividades impulsionam os objetivos de negócios do cliente em todo o ecossistema do Azure para ajudar a acelerar a percepção de valor do cliente com o objetivo de melhorar o retorno sobre o investimento (ROI).</p> <p><u>Entrega proativa de planos de melhoria de serviço.</u> O MCS para a Plataforma Azure trabalhará com o cliente para abordar os desafios atuais do cliente por meio da análise de tendências emergentes em parceria com as equipes de serviço do Azure. Essa análise pode se concentrar em uma variedade de áreas, inclusive resiliência da solução, segurança, desempenho ou otimização de custos do cliente, e pode sugerir recomendações para o cliente implementar. Também pode incluir atividades como</p>	

Serviço	Planejamento
<p>simulações de incidentes, mitigação de infraestrutura arriscada e suporte para testes de pré-produção, conforme o foco da análise. Dois (2) Planos de Melhoria de Serviço (SIP) podem ser solicitados em um período de doze meses.</p> <p><u>Suporte para projetos críticos de adoção do Azure pelo cliente.</u> O MCS para a Plataforma Azure fará parceria com outras funções alinhadas ao cliente da Microsoft e equipes de engenharia do Azure para acelerar a concretização de valor em todas as Assinaturas Registradas e garantir que os projetos críticos de adoção do Azure pelo cliente sejam lançados conforme planejado, a fim de minimizar o tempo para envolver especialistas no assunto do Azure adequados, remover bloqueios de engenharia sempre que possível e reduzir o tempo de mitigação de incidentes escalonados.</p> <p><u>Direcionar insights acionáveis e aprofundar o conhecimento e a experiência do cliente nas equipes de entrega do Azure.</u> Em todas as Assinaturas Registradas, o MCS para a Plataforma Azure instruirá as equipes de produtos e de prestação de suporte do Azure sobre as necessidades comerciais e técnicas do cliente para permitir uma experiência personalizada, com o objetivo de atender a seus requisitos de negócios, agilizar a mitigação e melhorar a experiência geral de suporte do cliente no Azure.</p> <p><u>Opinião do Cliente.</u> A Microsoft oferece oportunidades, por meio de vários canais de comunicação, que a organização do cliente pode usar para enviar informações sobre a evolução dos recursos e Serviços do Azure. As informações recebidas são apresentadas diretamente à liderança de engenharia de serviços dentro da Microsoft. A equipe de Experiência do Cliente do Azure (Customer Experience, CXP) coordena as oportunidades para fornecer informações. Após a ativação do serviço MCS para a Plataforma Azure, a equipe de CXP estabelecerá um diálogo com a organização do cliente por meio do gerente de contas de sucesso do cliente atribuído para estabelecer canais de comunicação.</p> <p><b>Recursos do MCS para a Plataforma Azure Plus:</b> Esses recursos são limitados aos clientes do MCS para a Plataforma Azure Plus, conforme definido acima. Somente os clientes que atenderem a essa definição e forem indicados como tal na Ordem de Serviço do cliente terão direito a receber esses recursos.</p> <p><u>Monitoramento da plataforma:</u> O MCS para a Plataforma Azure Plus aproveita o conhecimento da superfície e telemetria interna do Azure do cliente com mais de 30 serviços do Azure para configurar monitores com limites específicos relacionados a capacidade, desempenho (como latência), conectividade (como erros de autorização) ou disponibilidade. Alguns serviços do Azure podem ser excluídos. O cliente pode solicitar uma lista de serviços abrangidos ao CSAM (gerente de conta de sucesso do cliente) ou à equipe do MCS para a Plataforma Azure Plus durante a integração. O MCS para a Plataforma Azure Plus abrangerá até sete (7) 'Cenários de Monitoramento' mutuamente acordados, que são definidos como um conjunto de recursos do Azure que orientam uma ação específica. Monitores e limites definidos aproveitam a telemetria confidencial do Microsoft Azure e não serão compartilhados ou divulgados ao cliente.</p>	

Serviço	Planejamento
<p>Esses cenários serão definidos durante o período de integração de sessenta dias do MCS para a Plataforma Azure. O Cliente deverá participar integralmente do processo de definição e fornecer todos os materiais solicitados nos primeiros 30 dias após a assinatura do contrato. Os monitores estarão prontos para teste em até 30 dias após o final do período de integração. Depois que os testes dos monitores estiverem concluídos e a Microsoft informar ao cliente que os monitores estão ativos, o MCS para a Plataforma Azure Plus oferecerá cobertura 24 horas por dia, 7 dias por semana, para responder e fazer a triagem de quaisquer monitores disparados com base no limite definido pela Microsoft por meio do recurso incluído "Gerenciamento de crises liderado pela engenharia", definido acima. Se o cliente não tiver criado um caso de suporte para o problema identificado, a equipe do MCS para a Plataforma Azure Plus solicitará que o cliente crie um caso de suporte para facilitar as iniciativas de mitigação.</p> <p><u>Tratamento de interrupções da plataforma:</u> Durante uma interrupção declarada pelo Azure, definida como uma interrupção que afeta vários clientes e é declarada como interrupção no portal do Azure, o MCS para a Plataforma Azure Plus fornecerá comunicações personalizadas para contatos de clientes pré-identificados, a fim de mantê-los informados sobre a situação e fornecer detalhes sobre como o a interrupção poderá afetá-los à medida que se tornarem disponíveis. A pedido do cliente, o MCS para a Plataforma Azure Plus trabalhará nos esforços de automitigação com o cliente, como realizar failover para uma zona de disponibilidade diferente, caso apropriado.</p> <p><u>Suporte global Know-Me para gestão de crise de engenharia:</u> A cobertura global expandida e alinhada ao cliente para o recurso "Gerenciamento de crises de engenharia", definido na seção acima, é fornecida para permitir uma experiência mais personalizada e consistente além do horário comercial. Essa experiência aprimorada pode ser estendida a outros recursos, conforme apropriado. Define-se "Know-me" como o conhecimento do contexto e do ambiente de negócios do cliente cujo objetivo é impulsionar a mitigação de incidentes mais rapidamente e melhorar a experiência geral de suporte do cliente no Azure.</p> <p><b>Pré-requisitos e suposições</b></p> <p>Além dos pré-requisitos e das suposições descritos na Ordem de Serviço do cliente, a prestação de Serviços pela Microsoft se baseia nos seguintes pré-requisitos e suposições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O desempenho dos serviços MCS para a Plataforma Azure e MCS para a Plataforma Azure Plus da Microsoft depende da cooperação e participação ativa do cliente, bem como da conclusão oportuna das responsabilidades atribuídas.</li> <li>○ O cliente manterá um plano de serviço de Suporte Empresarial da Microsoft ativo durante toda a vigência do contrato do MCS para a Plataforma Azure ou do MCS para a Plataforma Azure Plus.</li> </ul>	

Serviço	Planejamento
<p><b>Recursos de Serviço e Entrega</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Todos os recursos estão disponíveis apenas no idioma inglês. Nenhuma entrega por meio de recursos de entrega autorizados, restritos à região, exigidos pela cidadania ou liberados está disponível</li> <li>○ A entrega será remota, a menos que acordado de outra forma por escrito. Quando as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, a Microsoft cobrará o cliente pelas despesas razoáveis de viagem e hospedagem.</li> </ul> <p><b>Limitações e Exclusões de Serviço</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se o incidente não for isolado à organização do cliente e estiver afetando uma parte maior do ambiente Azure, os recursos em engenharia de serviços não poderão priorizar a restauração do serviço.</li> <li>○ A cobertura do MCS para a Plataforma Azure e do MCS para a Plataforma Azure Plus não se estende a nenhuma tecnologia no local, dispositivos de usuário, software cliente da Microsoft ou tecnologias de identidade e autenticação.</li> </ul> <p><b>Conformidade e Escopo do Serviço</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O direito do cliente de receber o serviço MCS para a Plataforma Azure ou MCS para a Plataforma Azure Plus, conforme descrito, está sujeito à conformidade com os termos e as condições na Ordem de Serviço e nesta descrição de serviços.</li> <li>○ Os serviços MCS para a Plataforma Azure e MCS para a Plataforma Azure Plus se destinam a dar suporte ao uso que o cliente faz das Assinaturas Registradas. A Microsoft somente fornecerá esses Serviços para fins comerciais internos do cliente. A Microsoft não fornecerá esses Serviços a clientes do cliente.</li> </ul> <p>Não forneceremos suporte para qualquer código que não seja da Microsoft ou código que tenha sido personalizado pela Microsoft, pelo cliente ou um terceiro.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços Críticos para Carga de Trabalho do Azure ("MCS para Carga de Trabalho do Azure") e Serviços Críticos para Carga de Trabalho do Azure Plus ("MCS para Carga de Trabalho do Azure Plus"):</b></li> </ul> <p>Fornece um nível elevado de serviços de suporte para um conjunto definido de produtos Microsoft e Serviços Online que fazem parte de sua solução crítica, conforme especificado em sua Ordem de Serviço. Uma solução crítica é um aplicativo, um processo ou um componente essencial para a operação de sua empresa. Os serviços oferecem programas abrangentes de serviços de suporte disponíveis por um valor adicional e definidos em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.</p>	+

Serviço	Planejamento
<p>Para receber serviços associados a esses Serviços Críticos, você deve manter um contrato de serviços de Suporte Unificado ativo. Se seu contrato de serviços de Suporte Unificado expirar ou for rescindido, os serviços associados a esses Serviços Críticos também serão rescindidos na mesma data.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços Críticos para Eventos do Azure ("MCS para Eventos do Azure"); anteriormente conhecidos como "AEM (Gerenciamento de Eventos do Microsoft Azure)":</b></li> </ul> <p>Os Serviços Críticos para Eventos do Azure (doravante denominados "MCS para Eventos do Azure") dão suporte avançado aos clientes durante seus eventos de negócios críticos planejados. A equipe do MCS para Eventos do Azure dá suporte proativo e reativo para garantir que seu evento ocorra sem problemas.</p> <p>Como parte das atividades pré-evento, a equipe do MCS para Eventos do Azure avaliará e se familiarizará com sua solução, identificará possíveis problemas e riscos que afetam o tempo de atividade e a estabilidade e realizará análises de capacidade e resiliência na plataforma Azure. A equipe do MCS para Eventos do Azure avaliará a solução do cliente durante o período de avaliação pré-evento e comunicará os riscos ao cliente, identificando-os por escrito. Durante o período de cobertura do evento, a equipe do MCS para Eventos do Azure estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para prestar suporte.</p> <p>Consideramos um evento de negócios crítico em escopo como uma atividade pontual, prevista pelo cliente, que representa um grande risco ou impacto para o cliente. Tais eventos exigem níveis mais elevados de disponibilidade e desempenho de serviço. Exemplos de tais eventos incluem alta carga previsível em uma solução existente, implantação de um novo recurso em uma solução Azure existente, implantação de uma nova solução no Azure e migração de um provedor local ou outro provedor de nuvem para o Azure.</p> <p>A equipe do MCS para Eventos do Azure dá suporte a eventos de negócios críticos para o cliente que usam os principais serviços do Microsoft Azure. Uma solução Azure é definida como um conjunto de assinaturas Azure com padrões de configuração consistentes e dependências diretas entre serviços, todos alcançando uma única meta de negócios. Cada evento abrange uma solução Azure de cliente único. As soluções Azure terão o escopo definido antes do evento. Se o evento de negócios crítico do cliente incluir mais de uma solução Azure, poderá ser necessário adquirir eventos adicionais. O MCS para Eventos do Azure reserva-se o direito de avaliar a complexidade e a quantidade de cargas de trabalho que constituem o ambiente de um cliente, garantindo uma abordagem personalizada para suporte e avaliação.</p>	+

Serviço	Planejamento
<p>Eventos de negócios críticos podem receber até cinco (5) dias corridos de cobertura de eventos consecutivos. Se a demanda prevista for superior a cinco (5) dias corridos consecutivos, os clientes poderão optar por adquirir tantos MCS para Eventos do Azure quantos forem necessários para serem realizados consecutivamente e abranger toda a duração do evento comercial crítico.</p> <p>O MCS para Eventos do Azure está sujeito à disponibilidade de recursos. O suporte do MCS para Eventos do Azure não será fornecido, exceto para eventos críticos que tenham sido agendados com antecedência e confirmados por escrito pelo menos 6 (seis) semanas antes do início do evento, a menos que a Microsoft concorde. A Microsoft poderá, a seu critério, reduzir o escopo da avaliação pré-evento, se optar por aceitar um evento cuja notificação seja recebida em prazo inferior ao estipulado. O MCS para Eventos do Azure estará sujeito a cancelamento se o cliente não puder fornecer recursos ou respostas adequadas durante a prestação do serviço MCS para Eventos do Azure. Consulte seu gerente de conta de sucesso do cliente para obter mais detalhes sobre a disponibilidade.</p> <p>O MCS para Eventos do Azure está disponível apenas para clientes que têm soluções no Azure Public Cloud. O MCS para Eventos do Azure não está disponível para clientes com ambientes de nuvem soberana ou Azure Governamental. O suporte do MCS para Eventos do Azure não pode atender a nenhum requisito especializado de acesso restrito para fornecer apenas a cidadãos de ou baseados em um país/região de Suporte à Aliança de Cidadãos A prestação do MCS para Eventos do Azure está disponível apenas em inglês e não oferece serviços de suporte no idioma local.</p> <p>*Consulte o gráfico de tipos de gravidade de incidentes de Serviços Críticos para Eventos do Azure no Apêndice A para obter mais informações</p>	
<p>• <b>Serviços Críticos para Microsoft Security Cloud</b></p> <p>Serviços Críticos para Microsoft Security Cloud ("MCS para Security Cloud") é uma oferta de serviços que fornece suporte avançado para o portfólio de segurança da Microsoft do cliente, incluindo acesso priorizado diretamente às equipes de engenharia de segurança. O objetivo do MCS para Security Cloud é acelerar o tempo de obtenção de valor do cliente para os produtos de segurança registrados, incluindo Entra, Intune, Purview (DLP e MIP) e Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI e MDO), com planos de incorporar mais produtos de segurança no futuro.</p> <p>Por meio do sólido conjunto de habilidades técnicas da equipe do MCS for Security Cloud, do profundo conhecimento do cliente e da capacidade de envolver a organização principal de engenharia de segurança, o cliente tem um relacionamento contínuo com um contato de engenheiro de segurança para fornecer sua experiência à medida que o cliente implanta seus produtos de segurança da Microsoft ou se prepara para eventos que afetam os negócios.</p>	+

Serviço	Planejamento
<p>O serviço está disponível para as cargas de trabalho de segurança listadas em um determinado locatário definido em um Anexo referenciado na Ordem de Serviço do cliente.</p> <p>*Consulte a tabela de tipos de gravidade de incidentes do Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud no Apêndice A para obter mais informações.</p>	
<p><b>Resposta da Microsoft a Incidentes de Segurança Cibernética (MSCIR):</b></p> <p>Fornece investigação e diretrizes globais para ajudar a avaliar o escopo dos ataques cibernéticos, criar resiliência e proteger contra possíveis ataques cibernéticos. Esses serviços ajudam a reduzir o risco de ataques cibernéticos direcionados e a melhor mitigar os danos causados por uma crise de segurança.</p> <p>O MSCIR deve ser adquirido como um complemento separado de um Contrato de Suporte Unificado existente, pois não está incluído como parte do pacote Corporativo Unificado básico.</p> <p>No momento do incidente, a Microsoft entrará em contato com o Cliente para definir o escopo específico para abordar e gerenciar o ataque cibernético. Em determinadas circunstâncias urgentes, o Cliente poderá solicitar e autorizar a Microsoft a iniciar a entrega dos serviços MSCIR antes de adquirir ou definir o escopo do serviço MSCIR ("Contrato MSCIR").</p> <p>Não obstante qualquer disposição em contrário, se o Cliente autorizar a Microsoft a começar a trabalhar antes do Contrato MSCIR, o Cliente concorda que (a) tomará todas as medidas razoavelmente necessárias para assinar o Contrato MSCIR assim que possível, (b) se responsabilizará inteiramente e concorda em pagar pelos serviços prestados antes da assinatura do Contrato MSCIR, conforme faturado pela Microsoft, e (c) a Microsoft não se responsabilizará por nenhum ato ou omissão relacionado ao trabalho autorizado que venha a ocorrer antes da assinatura, e o Cliente assumirá todos os riscos relacionados. Informações adicionais relacionadas a contratações da MSCIR (por exemplo, preços e escopo de trabalho) ou informações sobre ofertas proativas são disponibilizadas pelo Gerente de Contas de Sucesso do Cliente (CSAM).</p> <p>A MSCIR está disponível mediante um valor adicional e será definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.</p>	<p>+</p>



## 2.5 Soluções Aprimoradas

Além dos serviços prestados como parte do Pacote Básico ou como serviços adicionais, as seguintes soluções aprimoradas opcionais podem ser compradas. Soluções aprimoradas estão disponíveis por um valor adicional e podem ser definidas em um Anexo referenciado em sua Ordem de Serviço.

**Tabela 12: tipos de soluções aprimoradas**

Serviço	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Engenharia Designada (Designated Engineering, DE):</b> <p>Essas soluções coletadas e orientadas para resultados se baseiam nas práticas e nos princípios recomendados pela Microsoft, que ajudam a acelerar o tempo de obtenção de valor. Um especialista líder trabalhará em estreita colaboração com sua equipe para fornecer diretrizes técnicas aprofundadas e recorrer a outros especialistas da Microsoft, quando necessário, para ajudar na implantação e/ou otimização de suas soluções Microsoft. Esses serviços abrangem desde avaliação e planejamento até qualificação e design, configuração e implementação.</p> <p><b>Limitações e pré-requisitos específicos do serviço</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>É necessário um contrato válido de Serviços de Suporte Unificado para solicitar serviços de DE. Se seu contrato expirar ou for rescindido, seu serviço de DE também será encerrado na mesma data.</li> <li>Os serviços de DE estão acessíveis durante o horário comercial padrão (09h00 às 17h30, horário local), com exceção de feriados e fins de semana.</li> <li>Os serviços de DE atendem a produtos e tecnologias específicos da Microsoft que você escolheu e estão listados em sua Ordem de Serviço.</li> <li>Os serviços de DE são fornecidos para um único local de suporte, conforme especificado em sua Ordem de Serviço.</li> <li>Os serviços de DE são prestados principalmente de forma remota, a menos que um contrato por escrito para visitas no local tenha sido feito antecipadamente. Nos casos em que as visitas no local sejam mutuamente acordadas e não pré-pagas, você será cobrado pelas despesas razoáveis de viagem e relacionadas.</li> </ul> </li> <li> <b>Engenharia Designada Avançada (Enhanced Designated Engineering, EDE):</b> <p>Nosso serviço personalizado fornece compromisso técnico profundo e contínuo para clientes cujos cenários são complexos. Essa oferta tem como escopo atender a suas necessidades e resultados, fornecendo um engenheiro designado que desenvolverá um conhecimento profundo sobre seu ambiente ou solução e apoiará suas metas comerciais, inclusive, entre outras, otimização, adoção ou capacidade de suporte da carga de trabalho. Você pode adquirir serviços de EDE como ofertas</p> </li> </ul>	+

Serviço	Planejamento
<p>predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser usado para oferecer serviços proativos considerados no escopo.</p> <p>Quando adquiridos em horas, as horas de serviço EDE são deduzidas do total de horas adquiridas conforme utilizadas e fornecidas. As ofertas predefinidas de EDE são adaptadas ao seu ambiente e o ajudam a alcançar o resultado desejado. Essas ofertas incluem serviços proativos internos predefinidos e necessários.</p> <p>Os serviços de EDE concentram-se nas seguintes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ajudar a manter conhecimento profundo dos seus requisitos comerciais atuais e futuros e da configuração do seu ambiente de tecnologia da informação para otimizar a performance.</li> <li>○ Documentar e compartilhar recomendações de uso dos resultados finais relacionados ao serviços de suporte (p. ex., revisões da capacidade de suporte, verificações de integridade, workshops e programas de avaliação de risco).</li> <li>○ Ajudar a tornar suas atividades de operação e implantação consistentes com suas implementações planejadas e atuais das tecnologias da Microsoft.</li> <li>○ Aprimorar as habilidades operacionais e técnicas da sua equipe de suporte de TI.</li> <li>○ Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a prevenir incidentes futuros e ajudar a aumentar a disponibilidade do sistema de suas tecnologias da Microsoft cobertas.</li> <li>○ Ajudar a determinar a causa raiz de incidentes recorrentes e fornecer recomendações a fim de evitar interrupções posteriores nas tecnologias designadas da Microsoft.</li> </ul> <p>Os recursos são alocados, priorizados e designados com base no contrato entre as partes durante a reunião inicial e documentada como parte do seu planejamento de prestação de serviços, independentemente de como o EDE é adquirido. Os clientes de vários países devem atribuir o EDE a um local no momento da contratação antes do planejamento da prestação do serviço.</p> <p>Observe as seguintes limitações e pré-requisitos específicos do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Você deve ter um contrato vigente de serviços de Suporte Unificado para receber suporte para seus serviços de EDE. Se seu contrato de serviços de Suporte Unificado expirar ou for rescindido, seu serviço de EDE será encerrado na mesma data.</li> <li>○ Os serviços de EDE estão disponíveis durante o horário comercial normal (das 09h00 às 17h30, horário local, exceto feriados e fins de semana).</li> </ul>	

Serviço	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Os serviços de EDE oferecem suporte a produtos e tecnologias específicos da Microsoft selecionados por você e listados em sua Ordem de Serviço.</li> <li>○ Os serviços de EDE são prestados para um único local de suporte no local de suporte designado identificado em sua Ordem de Serviço.</li> <li>○ Os serviços de EDE são entregues remotamente, salvo acordo prévio por escrito. Quando as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, cobraremos as despesas de viagem cabíveis.</li> </ul> <p>• <b>Engenharia Designada Reativa Avançada (Reactive Enhanced Designated Engineering, REDE):</b></p> <p>Engenharia Designada Reativa Avançada (Reactive Enhanced Designated Engineering, REDE) é um compromisso técnico profundo e contínuo focado na resolução acelerada de incidentes de suporte reativo alinhados com os produtos e serviços online específicos da Microsoft selecionados por você e identificados em sua Ordem de Serviço. Os serviços de REDE serão fornecidos por um engenheiro designado, que desenvolverá um profundo conhecimento do seu uso dos produtos e serviços online da Microsoft em seu ambiente. As horas de serviço de REDE são deduzidas do total de horas adquiridas conforme utilizadas e fornecidas.</p> <p>As áreas de foco para os serviços de REDE incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar uma reunião inicial para discutir prioridades e recomendações. Os resultados desta reunião serão documentados em seu plano de prestação de serviços.</li> <li>○ Participar da resolução de incidentes de suporte de Gravidade 1 e Gravidade A.</li> <li>○ Participar da resolução de outros incidentes de suporte de gravidade mediante sua solicitação.</li> <li>○ Trabalhar em colaboração com seus recursos de Gerenciamento de Sucesso e Prestação de Serviços e Gerenciamento de Suporte Reativo, bem como com quaisquer outros recursos da Microsoft envolvidos nas atividades de incidentes de suporte, para facilitar a resolução e o planejamento eficientes e eficazes de incidentes de suporte reativo para prevenção de incidentes futuros.</li> </ul> <p>• <b>Serviços reativos</b></p> <p>Nossos engenheiros desenvolvem e mantêm um conhecimento aprofundado sobre o uso de nossos produtos e serviços online em seu ambiente. Eles incorporam esse conhecimento em suas atividades relacionadas ao suporte à resolução de incidentes.</p> <p>Nossos engenheiros fornecem aos engenheiros de suporte técnico da Microsoft informações sobre o uso de nossos produtos e serviços online em seu ambiente. Eles também fornecem solução de problemas avançada e competência em depuração</p>	

Serviço	Planejamento
<p>para facilitar a rápida resolução de incidentes de suporte. Se disponível para os serviços online e produtos da Microsoft, nossos engenheiros realizam análise de causa raiz em incidentes de impacto crítico nos negócios e forneceremos recomendações sobre como problemas similares poderão ser mitigados no futuro. Além disso, o engenheiro de REDE pode trazer recursos técnicos adicionais, conforme necessário.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Serviços proativos</b> <p>Nossos engenheiros documentam e compartilham com você recomendações sobre o uso de serviços de suporte proativos (p. ex., revisões da capacidade de suporte, verificações de saúde, workshops e programas de avaliação de risco) para identificar oportunidades para melhorar o tempo de atividade e mitigar interrupções em funções críticas de negócios. Mediante sua solicitação, o engenheiro de REDE poderá prestar os serviços proativos acordados.</p> </li> <li> <b>Limitações e pré-requisitos específicos do serviço</b> <p>Para receber serviços de REDE, você deve assinar e manter um contrato de Suporte Unificado. Se seu contrato de serviços de Suporte Unificado expirar ou for rescindido, seu serviço de REDE será encerrado na mesma data. O engenheiro de REDE é designado além do recurso de resolução técnica da Microsoft responsável pela resolução de incidentes de suporte.</p> <p>Os serviços de REDE são disponibilizados durante o horário comercial (09h00 às 17h30, Horário Local Padrão, com exceção de feriados e finais de semana). Eles são prestados no(s) local(is) de suporte designado(s), onde são adquiridos conforme identificados em sua Ordem de Serviço. Os serviços de REDE são entregues remotamente, salvo acordo prévio por escrito. Quando as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, cobraremos as despesas de viagem cabíveis.</p> <p>Observe que os serviços de REDE não modificam os tempos de resposta a incidentes de suporte reativo aplicáveis por meio de outras ofertas de suporte da Microsoft, às quais você tem direito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Suas responsabilidades</b> <p>Para otimizar os benefícios dos serviços de REDE, você deve cumprir as responsabilidades a seguir. O não cumprimento dessas responsabilidades pode resultar em atrasos no serviço ou prejudicar nossa capacidade de executar os serviços.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Forneça ao engenheiro de REDE orientação, treinamento, documentação e outras comunicações, conforme necessário, para </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	

Serviço	Planejamento
<p>viabilizar um conhecimento profundo do uso de nossos produtos e serviços online em seu ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inicie solicitações de incidentes de suporte e participe do diagnóstico e da resolução de incidentes de suporte conosco ativamente.</li> <li>○ Atue como administrador de seu ambiente.</li> <li>○ Forneça informações para a solução de problemas mediante solicitação (por exemplo, arquivos de log de rastreamento e depuração).</li> </ul>	
<p>• <b>Resposta Avançada Unificada:</b></p> <p>A UER (Resposta Avançada Unificada) fornece suporte reativo acelerado e gerenciamento avançado de incidentes para os produtos Microsoft e serviços de nuvem do cliente, para todos os incidentes de situações críticas (Gravidade 1 ou Gravidade A).</p> <p><b>Suporte Reativo Acelerado:</b> Consulte a tabela no Apêndice A para obter definições de gravidade de incidentes, tempos de resposta e exclusões de produtos da Resposta Avançada Unificada. Para receber o suporte da UER para os produtos Microsoft e serviços em nuvem do cliente, o cliente deve comunicar um incidente por telefone ou pela Web.</p> <p><b>Gerenciamento Avançado de Incidentes:</b> O serviço de Gerenciamento de Incidentes Avançados está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano para todos os incidentes de Gravidade 1 ou Gravidade A. Os clientes recebem um pool designado de recursos com conhecimento dos negócios e do ambiente do cliente. Esses recursos são atribuídos em acréscimo aos Serviços de Resolução de Problemas e são responsáveis pela supervisão de todos os incidentes de suporte a situações críticas para impulsionar a resolução oportuna e garantir alta qualidade na prestação de suporte. A equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançados designada para o cliente pode ser contatada diretamente por email 24 horas por dia, 7 dias por semana. Essa equipe garantirá progresso técnico contínuo, fornecendo ao cliente atualizações frequentes do status, escalonamento e um plano de ação.</p> <p>Para qualquer incidente de Gravidade 1, um membro da equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançados também fornecerá uma análise do tratamento de incidentes ao cliente, ao CSAM (Gerente de Conta de Sucesso do Cliente) e a outros membros da equipe de conta do cliente com o objetivo de fortalecer os negócios do cliente e evitar futuras interrupções e problemas. Durante a reunião, o membro da equipe de Gerenciamento Avançado de Incidentes fornecerá uma visão geral da resposta a incidentes, inclusive sucessos e áreas de melhoria. Eles trabalharão com o Gerente de Conta de Sucesso do Cliente (CSAM) do cliente em recomendações de remediação para reduzir de forma proativa casos futuros e fortalecer a estabilidade e a resiliência da solução do cliente.</p>	+

Serviço	Planejamento
<p>Uma quantidade definida de horas para os Serviços de Gerenciamento de Sucesso está incluída para atividades de integração, reuniões trimestrais com um membro da equipe de Gerenciamento de Incidentes Avançados e revisões pós-incidente de Gravidade 1. Reuniões adicionais ou mais frequentes estão disponíveis mediante solicitação e com acordo prévio da Microsoft, em que recursos estão disponíveis caso você opte por adquirir Serviços de Gerenciamento de Sucesso adicionais além dos incluídos.</p> <p>A UER só precisa ser adquirida para o local do país anfitrião se o cliente tiver um contrato unificado em vários países. Como uma Solução Aprimorada, todos os serviços UER podem ser fornecidos remotamente para outros locais, incluindo o Host e além dele. Os Serviços de Gerenciamento de Sucesso incluídos serão alocados pelo host e gerenciados pelo CSAM (Gerente de Conta de Sucesso do Cliente) do host.</p> <p><b>Pré-requisitos e suposições</b></p> <p>Para receber serviços UER, o cliente deve manter um contrato de serviços de Suporte Unificado ativo. Se seu contrato de serviços de Suporte Unificado expirar ou for rescindido, os serviços associados a esses Serviços UER também serão rescindidos na mesma data.</p> <p>Para garantir que a equipe de Gerenciamento Avançado de Incidentes do cliente tenha conhecimento básico dos negócios e do ambiente do cliente, o cliente deverá fornecer documentação, se solicitado e participar de atividades de integração durante os primeiros 60 dias da vigência do contrato.</p> <p><b>Limitações e Exclusões de Serviço</b></p> <p>A RCA (Análise de Causa Raiz) não está incluída na Resposta Avançada Unificada, mas pode ser solicitada ao CSAM do cliente. O cliente será responsável por trabalhar com a equipe da Microsoft para fornecer materiais como arquivos de registro, rastreamento de rede ou outra saída de diagnóstico necessária para se concluir a RCA</p> <p>Os recursos de Gerenciamento de Incidentes Avançados operarão remotamente. O serviço de Gerenciamento Avançado de Incidentes é fornecido em inglês, chinês e japonês. Nenhuma entrega por meio de recursos de entrega autorizados, restritos à região, exigidos pela cidadania ou liberados está disponível.</p>	
<p>• <b>Azure Rapid Response:</b></p> <p>O ARR (Azure Rapid Response) dá suporte reativo acelerado para os componentes do Microsoft Azure do cliente, encaminhando incidentes de suporte a especialistas técnicos e estabelecendo um compromisso com as equipes de operações de serviço de nuvem, conforme necessário.</p>	+

Serviço	Planejamento
<p>Para receber serviços de Resposta Rápida para os componentes do Microsoft Azure do cliente, o cliente deverá enviar um incidente por meio do portal de serviço de nuvem aplicável. As solicitações de Suporte à Resolução de Problemas do cliente serão encaminhadas diretamente para engenheiros de suporte do Rapid Response com experiência em serviços de nuvem. Embora incidentes possam requerer os recursos de analistas de suporte de produto padrão para a resolução, a equipe de Resposta Rápida retém a responsabilidade primária pelos incidentes, 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.</p> <p>Consulte a tabela no Apêndice A para obter os tempos de resposta de suporte à resolução de problemas dos componentes do Azure do cliente. Esses tempos substituem quaisquer tempos de resposta esperados do suporte do Pacote Básico. O Rapid Response não abrange Serviços de Mídia do Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Impressão Universal, Serviços de Comunicação do Azure nem Gerenciamento de Cobrança e Assinaturas, Base de teste para M365 ou Microsoft Mesh.</p> <p>A compra de Resposta Rápida está sujeita à disponibilidade de recurso. Consulte o gerente da conta de sucesso do cliente do cliente para obter detalhes de disponibilidade.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>O365 Engineering Direct:</b></li> </ul> <p>Dá suporte aprimorado para as principais cargas de trabalho do locatário ou locatários de produção do Microsoft Office 365. Esse serviço inclui acesso prioritário à equipe de engenharia do Office 365.</p> <p>O serviço está disponível para o locatário ou locatários listados, por um valor adicional, e é definido em um Anexo mencionado na Ordem de Serviço do cliente.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suporte Developer:</b></li> </ul> <p>O Suporte ao desenvolvedor dá suporte proativo mais profundo com base no conhecimento da nuvem e do produto em todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicativos para desenvolvedores de clientes que criam, implantam e dão suporte a aplicativos na plataforma da Microsoft.</p> <p>O serviço dá suporte abrangente, ajudando os clientes a acelerar a inovação digital, a adoção da nuvem e a preparação do desenvolvedor. As diretrizes fornecidas ajudam a acelerar a velocidade do desenvolvedor e a simplificar as práticas de DevSecOps com as ferramentas e as técnicas mais recentes, modernizar aplicativos para melhorar a eficiência e aumentar o potencial de negócios e apoiar equipes de desenvolvedores em toda a jornada de adoção da nuvem com um plano de sucesso abrangente.</p> <p>O Suporte Developer está disponível por uma taxa adicional.</p>	+1

Serviço	Planejamento
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>GitHub Engineering Direct:</b>  Fornecer aos clientes acesso prioritário a uma equipe de suporte designada da GitHub e a um Engenheiro de Confiabilidade do Cliente (Customer Reliability Engineer, CRE) da GitHub. Além disso, o serviço inclui análises trimestrais que oferecem diretrizes proativas com base em verificações de integridade e análise de tickets. </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Suporte Crítico</b>   Fornecer um nível elevado de serviços de suporte para um conjunto definido de produtos Microsoft e Serviços Online que fazem parte de sua solução crítica, conforme especificado em sua Ordem de Serviço. Uma solução crítica é um aplicativo, um processo ou um componente essencial para a operação de sua empresa. O serviço oferece um programa abrangente de serviços de suporte disponíveis por um valor adicional e definido em um Anexo mencionado em sua Ordem de Serviço.   Para receber serviços associados a essas soluções avançadas, você deve manter um contrato de serviços de Suporte Unificado ativo. Se seu contrato de serviços de Suporte Unificado expirar ou for rescindido, os serviços associados a essas soluções avançadas também serão rescindidos na mesma data. </li> </ul>	+

+ - Serviço adicional que pode ser comprado.

+<sup>1</sup> - Um serviço adicional que pode ser comprado até uma quantidade máxima limitada.

## 2.6 Programa Unificado em Vários Países

### Introdução

O programa **em Vários Países** fornece acesso ao Microsoft Unified em vários locais. Um Contrato em Vários Países é representado em uma ou mais Ordens de Serviço. Antes de finalizar um Contrato Unificado, verifique se a organização foi devidamente contratada nos locais desejados para receber o valor total do Microsoft Unified.

### Visão geral da estrutura do programa

- O local onde o Pacote Básico do Microsoft Unified é contratado na Ordem de Serviço será conhecido como Host.
- Um local separado especificado em seu contrato, diferente do local do Host, será conhecido como downstream.
- O contrato centralizado é definido como um contrato Microsoft Unified que tem "host" e "downstream" em um único contato, com Pacotes de complementos atribuídos por local.
- O contrato descentralizado é definido como um contrato Unified que tem a Base Unified para o "host" e contrato(s) separado(s) para Pacotes de complementos atribuídos a diferentes locais



- Em alguns casos, os Contratos em Vários Países complexos podem ser uma combinação de contratos Centralizados e Descentralizados

#### **Estender o Microsoft Unified para outros locais**

- Os serviços específicos e suas quantidades, se aplicável, serão detalhados na Ordem de Serviço associada por local.
- Os serviços aqui descritos podem ser prestados em seu(s) Local(ais) Designado(s), de acordo com a Ordem de Serviço do Host ou downstream.
- Dependendo do serviço, ele pode ser gerenciado ou prestado no local downstream ou do host.

#### **Base Microsoft Unified em Vários Países**

- O Pacote Básico do Microsoft Unified será contratado para o local do host.
- O Gerenciamento de Prestação de Serviços (Gerenciamento de Sucesso do Cliente, também conhecido como CSAM) será prestado do local do host
- Serviços Reativos: Na forma de Solicitações de Serviço, elas são gerenciadas no local do host e disponibilizadas em todo o mundo para a equipe designada do cliente contratado.

#### **Serviços de Pacotes de Complementos**

- Serviços Proativos na forma de Serviços de Aceleração de Valor podem ser adquiridos para uso no host ou downstream. Os locais de prestação são específicos da solução e podem estar disponíveis remotamente ou no local. Recursos específicos de prestação devem ser confirmados antes da contratação de quaisquer Serviços Proativos.
- Todas as Soluções Avançadas podem ser adquiridas para uso no host ou downstream. Os locais de prestação são específicos da solução e podem estar disponíveis remotamente ou no local. Recursos específicos de prestação devem ser confirmados antes da contratação de quaisquer soluções avançadas.
- Gerenciamento de Prestação: Também conhecido como CSAM (Gerente de Conta de Sucesso do Cliente), pode ser adicionado a um contrato para locais específicos. Custos e locais específicos serão determinados durante as negociações do contrato.
- O Gerenciamento de Incidentes pode ser contratado para locais do host ou downstream usando Pacotes de Complementos. Custos e locais específicos serão determinados durante as negociações do contrato.

#### **Termos e condições adicionais para vários países**

- O suporte no Local, no Fuso Horário ou no Idioma Local estará sujeito a requisitos contratuais específicos e a requisitos regulatórios locais. Contratos e custos adicionais podem ser aplicados.
- Os funcionários do cliente em outros locais podem participar de Serviços Proativos remotos adquiridos para o local do host ou downstream, conforme especificado na Ordem de Serviço. Valide com a equipe de contas sobre a presença remota.
- Créditos Proativos somente poderão ser trocados entre os locais de host e downstream indicados em uma única Ordem de Serviço. As trocas não podem ser processadas de uma Ordem de Serviço para outra Ordem de Serviço diferente.
- As conversões cambiais serão realizadas com base nas moedas e tarifas atualmente praticadas para Créditos Proativos, nos respectivos Locais de Suporte.

- Todas as conversões cambiais com resultado fracionado para Créditos Proativos serão arredondadas para cima, considerando a unidade mais próxima.

#### **Requisitos e obrigações fiscais**

- Os clientes serão exclusivamente responsáveis por quaisquer obrigações fiscais resultantes da distribuição ou câmbio referente à compra de Serviços de suporte entre o(s) Local(is) de Suporte do Host e Downstream.
- Requisitos regulatórios locais e leis fiscais podem exigir Ordens de Serviço separadas para garantir a conformidade.
- Austrália, Nova Zelândia, Índia, China, Hong Kong, Taiwan, Macau, Japão e Coreia estão sujeitos aos requisitos locais, e todos os contratos em vários países para esses locais devem ter suas próprias Ordens de Serviço. Esta lista está sujeita a alterações. Verifique com sua equipe de conta durante as negociações do contrato

#### **Cobrança e remessa Unified para vários países**

- Nosso recurso de Faturamento Parcelado permite que as transações sejam divididas em diversas faturas com base em vários critérios, como tipo de produto, data de entrega ou localização do cliente.
- As seguintes solicitações de alteração resultarão em uma alteração de contrato: Faturar para, Remeter para, alteração de Nome da Empresa ou de endereço, Valor de cobrança e Data de cobrança.
- Alterações em qualquer Contrato em Vários Países podem resultar em aumento de custos ou restrições devido às circunstâncias descritas acima.

## **2.7 Termos e condições adicionais**

### **Pré-requisitos e suposições para Serviços de Suporte Unificado**

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

- **Serviços Reativos do Pacote Básico:** Esses serviços são prestados remotamente nas instalações dos seus contatos de suporte designados. Todos os outros serviços são prestados remotamente nas suas instalações designadas ou listadas em sua Ordem de Serviço, salvo especificação em contrário por escrito.
- **Idioma dos Serviços:** Os serviços reativos do Pacote Básico são prestados em inglês e, quando disponível, podem ser prestados em seu idioma. Todos os outros serviços são prestados no idioma da instalação de serviços Microsoft que presta esses serviços ou em inglês, salvo se de outra forma acordado por escrito.
- **Produtos com Suporte:** Fornecemos suporte para todas as versões de software Microsoft e produtos de Serviços Online lançados comercialmente e em disponibilidade geral que você adquiriu. Isso se baseia nos registros e contratos de licenciamento declarados e/ou na ID da conta de cobrança no Apêndice A de sua Ordem de Serviço e são identificados nos Termos do Produto, publicados ocasionalmente pela Microsoft.
- **Pilotos, Pré-lançamento e Produtos Beta:** Ocasionalmente, os Serviços de Suporte podem incluir ofertas de versão preliminar, beta ou outras ofertas de serviços piloto, oferecidas pela Microsoft para avaliação opcional (cada uma delas um "Piloto"). Sua participação nos Pilotos é eletiva e fornecida a você de acordo com os termos dos Serviços Profissionais contidos nos Termos do Produto da Microsoft, que já estão incorporados a seu Contrato e sujeitos a quaisquer

termos adicionais aplicáveis aos Pilotos. Nem todos os Pilotos estarão disponíveis em todos os locais.

- **Utilização do Serviço:** Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais comprados como parte e durante o prazo de uma Ordem de Serviço de suporte, são perdidos se não forem utilizados durante o prazo da Ordem de Serviço aplicável.
- **Agendamento de Serviços:** O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos, e workshops podem estar sujeitos a cancelamento se não forem atendidos os níveis mínimos de registro.
- **Acesso Remoto:** Poderemos acessar seu sistema por conexão remota para analisar problemas de acordo com sua solicitação. Nossa equipe acessará somente os sistemas autorizados por você. Para usar a assistência de conexão remota, você deverá fornecer para nós o acesso apropriado e o equipamento necessário.
- **Dados do Cliente:** Alguns serviços podem exigir que nós façamos o armazenamento, processamento e acesso a dados de seu cliente. Quando fazemos isso, usamos tecnologias aprovadas pela Microsoft que cumprem nossos processos e políticas de proteção de dados. Se você solicitar que nós usemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, entendemos e concordamos que você será o único responsável pela integridade de segurança dos dados do seu cliente e que a Microsoft não assume nenhuma responsabilidade relacionada ao uso de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
- **Política de Cancelamento:** Se você solicitar o cancelamento de um serviço previamente agendado, isso deverá ser feito com pelo menos 14 dias de antecedência para se obter o reembolso total, quando aplicável. Cancelamentos feitos com 6 a 13 dias de antecedência terão um custo de 50% sobre o custo do serviço. Qualquer cancelamento feito com 5 dias ou menos de antecedência será responsável pelo custo total (100%) do serviço.
- **Serviços Adicionais:** Ao adquirir serviços adicionais, poderemos exigir a inclusão de gerenciamento de prestação de serviços e sucesso para facilitar o fornecimento. Nem todos os serviços adicionais podem estar disponíveis em seu país. Entre em contato com o profissional de prestação de serviços para obter detalhes.
- **Troca de Serviços:** Se você tiver solicitado um tipo de serviço e deseja trocá-lo por outro, poderá aplicar o valor equivalente em um serviço alternativo onde estiver disponível e desde que acordado com seu recurso de prestação de serviços.
- **Acesso ao Código:** Você concorda que somente permitirá o acesso à Microsoft para o código que não pertence à Microsoft que você possui. Os serviços podem incluir Serviços Entregáveis, aconselhamento e diretrizes relacionados ao código de sua propriedade ou da Microsoft ou o fornecimento direto de outros serviços de suporte.
- **Serviços Reativos:** Ao prestar serviços Reativos, a Microsoft não fornece código de nenhum tipo que não seja o código de exemplo. Você assumirá todos os riscos associados à implementação de qualquer código fornecido pela Microsoft no desempenho dos serviços de suporte e se responsabilizará por todos os testes, controles, garantia de qualidade, conformidade legal, regulatória ou de padrões, manutenção, implantação e outras práticas associadas ao código fornecido pela Microsoft no desempenho dos serviços de suporte, no todo ou em parte, em seu ambiente da Microsoft ou em qualquer outra implantação.
- **Requisitos da Plataforma:** Pode haver requisitos mínimos da plataforma para os serviços comprados.
- **Entrega do Serviço:** Os serviços podem não ser prestados aos seus clientes. Quando as visitas locais forem mutuamente acordadas e não pagas antecipadamente, você será cobrado pelas despesas razoáveis de viagem e hospedagem.

- **Serviços de Suporte do GitHub:** São fornecidos pela GitHub, Inc., uma subsidiária integral da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário em sua Ordem de Serviço, a Declaração de privacidade do GitHub e o Adendo de Proteção de Dados e Anexo de Segurança do GitHub serão aplicados a sua aquisição de Serviços de Suporte do GitHub.
- **Comunicações do Usuário:** Você concorda que podemos enviar informações sobre produtos e recursos para um endereço de email válido e ativo da empresa por meio de materiais identificados, como atualizações de segurança, boletins informativos, blogs, briefings de segurança, comunicações de serviço e documentação semelhante. Seus usuários devem ter acesso ao mecanismo adequado para recusarem-se a receber essas comunicações.
- **Gravações:** Quaisquer gravações e garantias relacionadas aos serviços prestados são Entregas de Serviços, sujeitas aos termos e condições do contrato vigente sob o qual os serviços são prestados.

Ao aceitar o convite para participar de um evento gravado ou ao ingressar no evento gravado: 1) Os participantes concordam em ser gravados e que a coleta e o armazenamento do evento gravado estão sujeitos aos termos e às condições que regem o evento; 2) Os participantes concordam que seu nome, endereço de email, perguntas enviadas e/ou número de telefone podem ser exibidos por outros participantes; e 3) Os participantes concordam que a gravação pode ser compartilhada com funcionários e representantes da Microsoft.

Exceto conforme expressamente previsto no contrato vigente, você não pode modificar, copiar, distribuir, transmitir, exibir, executar, reproduzir, publicar, licenciar, criar trabalhos derivados, transferir ou vender quaisquer informações do evento gravado.

As Entregas de Serviços podem ser razoavelmente compartilhadas em sua organização, sujeitas aos termos e às condições que regem as Entregas de Serviços, e não se destinam a substituir seus próprios programas de treinamento organizacional. Você terá critério discricionário exclusivo para determinar se usará as Entregas de Serviços e será responsável por toda a conformidade legal, regulatória ou com os padrões. Você assume todos os riscos associados à implementação ou à reprodução das Entregas de Serviços, inclusive obrigações de confidencialidade, informações retiradas do contexto ou informações compartilhadas de forma inoportuna. As Entregas de Serviços são apresentadas "no estado em que se encontram" e "com todas as falhas" no momento da entrega, e a Microsoft não fornece nenhuma garantia, expressa ou implícita.

- **Pré-requisitos e Suposições Adicionais:** Podem ser definidos nos Anexos relevantes.

## 2.8 Suas Responsabilidades

### Suas Responsabilidades:

Além daquelas estabelecidas em quaisquer anexos aplicáveis, você tem as responsabilidades a seguir. O não cumprimento pode resultar em atrasos no serviço:

- **Administrador de Serviços de Suporte:** Você designará um administrador de serviços de suporte nomeado que liderará sua equipe e gerenciará todas as atividades de suporte, inclusive os processos internos para o envio de solicitações de incidentes de suporte para nós.
- **Serviços de Suporte em Vários Países:** Se adquirir Serviços de Suporte em Vários Países, você designará um administrador de serviços de suporte nomeado para seu Local de Suporte do Host. Essa pessoa liderará sua equipe local e gerenciará todas as atividades de suporte local, inclusive os

processos internos para o envio de solicitações de incidentes de suporte para nós. Talvez você também precise designar um administrador de serviços de suporte nomeado em outros Locais de Suporte.

- **Contatos de Suporte Reativos:** Conforme necessário, você pode designar contatos de suporte reativos nomeados que criarão solicitações de suporte por meio do site de suporte da Microsoft ou por telefone. Os administradores de nuvem dos serviços com base em nuvem também podem enviar solicitações de suporte de nuvem por meio dos portais de suporte relevantes.
- **Solicitações de Suporte de Serviços Online:** Os administradores de nuvem devem enviar solicitações de suporte para serviços online por meio do portal de suporte de serviços online apropriado.
- **Envio de Ordem de Serviço:** Ao enviar uma ordem de serviço, seus contatos de suporte reativos devem ter um conhecimento básico do problema e capacidade de reproduzi-lo. Isso ajudará a Microsoft a diagnosticar e fazer a triagem do problema. Esses contatos também devem ter conhecimento dos produtos da Microsoft com suporte e do seu ambiente Microsoft para ajudar a resolver problemas de sistema e ajudar a Microsoft a analisar e resolver solicitações de serviço.
- **Determinação e Resolução de Problemas:** Ao enviar uma solicitação de serviço, seus contatos de suporte reativo poderão precisar executar atividades de determinação e resolução de problemas, mediante nossa solicitação. Essas atividades podem incluir a execução de rastreamentos de rede, a captura de mensagens de erro, a coleta de informações de configuração, a alteração de configurações de produtos, a instalação de novas versões ou componentes de software ou a modificação de processos.
- **Planejamento de Serviços:** Você concorda em colaborar conosco no planejamento do uso dos serviços, com base nos serviços que você adquiriu.
- **Atualizações de Contato:** Você concorda em nos informar sobre quaisquer alterações nos contatos nomeados especificados em sua Ordem de Serviço.
- **Gerenciamento de Dados:** Você é responsável por fazer backup dos dados e recriar arquivos perdidos ou alterados devido a falhas catastróficas. Você também precisa implementar os procedimentos necessários para garantir a integridade e a segurança do seu software e dos dados.
- **Comentários:** Sempre que possível, você concorda em responder às pesquisas de satisfação do cliente que possamos fornecer periodicamente em relação aos serviços.
- **Despesas:** Você será responsável por quaisquer despesas de viagem incorridas pelos seus funcionários ou prestadores de serviço.
- **Responsabilidades Adicionais:** Seu recurso de prestação de serviços pode solicitar que você cumpra outras responsabilidades específicas do serviço adquirido.
- **Serviços de Nuvem:** Ao usar serviços na nuvem como parte deste suporte, você deve comprar ou ter um plano de assinatura ou dados existente para o serviço online aplicável.
- **Solicitações de Serviços Proativos:** Você concorda em enviar solicitações de serviços Proativos e soluções aprimoradas, junto com quaisquer dados necessários ou aplicáveis, não mais do que 60 dias antes da data do término da Ordem de Serviço aplicável.
- **Acesso:** Você concorda em fornecer à nossa equipe de prestação de serviços no local telefone razoável e acesso à Internet de alta velocidade, bem como acesso a seus sistemas internos e ferramentas de diagnóstico, conforme aplicável.

## Apêndice A: Gráficos de Tipos de Gravidade

Este apêndice contém uma série de gráficos que fornecem uma representação visual dos tipos e níveis de gravidade dos incidentes. Observe que esses gráficos são complementares e têm como objetivo fornecer insights adicionais sobre os níveis de gravidade do incidente. Devem ser usados em conjunto com o texto principal para proporcionar uma compreensão abrangente do tema.

### Suporte Reativo: Tipos de Gravidade de Incidentes

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

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<b>Gravidade 1</b> Sistema de negócios crítico inoperante: Negócios em risco. Perda total de uma aplicação ou solução crítica. Necessita de atenção imediata	Componentes do Azure <sup>1</sup> - Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos Demais produtos e serviços - Resposta à primeira chamada em uma hora ou menos Recurso designado para situações críticas <sup>2</sup> Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana <sup>3</sup> Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado	Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana <sup>3</sup> Acesso e resposta rápidos Solicitação por telefone ou site
<b>Gravidade A</b> Sistema de negócios crítico em degradação: Perda ou degradação significativa dos serviços Necessita de atenção dentro de uma hora	Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos Supervisão de situações críticas <sup>2</sup> Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana <sup>2</sup>	Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana <sup>3</sup> Acesso e resposta rápidos Solicitação por telefone ou site
<b>Gravidade B</b> Impacto moderado nos negócios:	Resposta à 1ª chamada em duas horas ou menos	Alocação de recursos adequados para que haja alinhamento com os esforços da Microsoft

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada	Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana <sup>3</sup>	Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais
Necessita de atenção dentro de duas horas comerciais <sup>4</sup>		Solicitação por telefone ou site
<b>Gravidade C</b>		
Menor impacto nos negócios:	Resposta à 1ª chamada em quatro horas ou menos	Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso
Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços	Esforço somente durante o horário comercial <sup>4</sup>	Resposta em até 24 horas
Necessita de atenção dentro de quatro horas comerciais <sup>4</sup>		Solicitação por telefone ou site

<sup>1</sup> O tempo de resposta listado para seus componentes do Azure não abrange Azure StorSimple, GitHub AE, Serviços de Comunicação do Azure nem Gerenciamento de Cobranças e Assinaturas.

<sup>2</sup> Os recursos em situações críticas ajudam a direcionar para a solução imediata dos problemas por meio de envolvimento, escalonamento, atribuição de profissionais e coordenação para o caso.

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

<sup>4</sup> O horário comercial é geralmente definido como das 09h00 às 17h30, Horário Padrão Local, exceto feriados e fins de semana. O horário comercial poderá ser um pouco diferente em seu país.

## Serviços Críticos para a Plataforma Azure e Serviços Críticos para a Plataforma Azure Plus: tipos de gravidade de incidentes

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

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<b>Gravidade 1</b>		
Sistema de negócios crítico inoperante:	Resposta à 1ª chamada em 15 minutos ou menos	Solicitação por telefone ou site
Negócios em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica	Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana <sup>1</sup>	Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p>Perda de um processo empresarial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</p> <p>Necessita de atenção em 15 minutos</p>	<p>Acesso a especialistas experientes da Microsoft</p> <p>Gerente de Incidentes Sênior<sup>2</sup> atribuído automaticamente</p> <p>Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem</p> <p>Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado</p>	<p>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Sistema de negócios crítico em degradação:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>		

<sup>1</sup> A Microsoft poderá precisar fazer downgrade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, se você não puder fornecer os recursos ou as respostas adequadas para permitir à Microsoft continuar com os esforços de resolução do problema

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

## Serviços Críticos para Eventos do Azure: tipos de gravidade de incidentes

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

Gravidade e situação	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema de negócios crítico inoperante:</p> <p>Negócios em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica</p> <p>Perda de um processo empresarial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável</p> <p>Necessita de atenção em 15 minutos</p>	<p>Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos e escalonamento rápido na Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Recurso designado para situações críticas em 30 minutos ou menos.</p> <p>Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></p> <p>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e</p>	<p>Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos</p> <p>Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana<sup>1</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>



<b>Gravidade A</b> Sistema de negócios crítico em degradação: Perda ou degradação significativa dos serviços	escalonamento rápido na Microsoft para equipes de produtos Participação de engenheiros de suporte com conhecimento sobre a configuração da sua solução. Quando aplicável, esses engenheiros podem auxiliar e simplificar o processo de gerenciamento de incidentes Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado	
--	---	--

<sup>1</sup> A Microsoft pode precisar reduzir o nível de severidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, se você não puder fornecer recursos adequados ou respostas para nos ajudar a prosseguir com os esforços visando a solução do problema.

<sup>2</sup> Os serviços de Suporte de AEM são disponibilizados somente em inglês.

A Microsoft fornecerá um resumo pós-evento de todos os casos abertos durante a janela de suporte reativo e garantirá que esses casos sejam resolvidos.

## Serviços Críticos para Microsoft Security Cloud: tipos de gravidade de incidentes

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

Gravidade e situação de Serviços Críticos para Microsoft Security Cloud	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<b>Gravidade 1</b> Sistema de negócios crítico inoperante: Negócios em risco. Perda total de uma aplicação ou solução crítica. Necessita de atenção imediata	Tempo de resposta inicial: resposta em 15 minutos ou menos Engenheiros avançados de segurança de CSS (Suporte de Atendimento ao Cliente) Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana <sup>1</sup>	Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana <sup>1</sup> Acesso e resposta rápidos
<b>Gravidade A</b> Sistema de negócios crítico em degradação: Perda ou degradação significativa dos serviços	Capacitação para envolver os Engenheiros de Segurança conforme necessário Notificação de nossos executivos de nível sênior, conforme necessário	Solicitação por telefone ou site Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana <sup>1</sup> Acesso e resposta rápidos

Necessita de atenção em 15 minutos		Solicitação por telefone ou site
------------------------------------	--	----------------------------------

<sup>1</sup> Poderá ser necessário fazer downgrade de 24 horas por dia, 7 dias por semana se você não puder fornecer recursos ou respostas adequados para nos permitir continuar com as iniciativas de resolução de problemas. Os serviços de Suporte para Resolução de Problemas estão disponíveis apenas em inglês.

## Resposta Rápida: Tipos de Gravidade de Incidentes

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

Rápida resposta à problemas e situações de gravidade	Nossa resposta esperada	Sua resposta esperada
<b>Gravidade 1</b>  Sistema de negócios crítico inoperante:  Negócios em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica  Perda de um processo empresarial essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de maneira razoável  Necessita de atenção em 15 minutos	Resposta à 1ª chamada em 15 minutos ou menos  Esforço contínuo 24 horas do dia, 7 dias por semana <sup>1</sup>  Acesso aos especialistas experientes da Microsoft <sup>2</sup>  Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem  Notificação dos nossos executivos de nível sênior, conforme solicitado	Notificação aos seus executivos de nível sênior, conforme solicitarmos  Alocação de recursos adequados para manter os esforços contínuos 24 horas por dia, 7 dias por semana <sup>1</sup>  Acesso e resposta rápidos
<b>Gravidade A</b>  Sistema de negócios crítico em degradação:  Perda ou degradação significativa dos serviços		

<sup>1</sup> A Microsoft poderá precisar fazer downgrade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, se você não puder fornecer os recursos ou as respostas adequadas para permitir à Microsoft continuar com os esforços de resolução do problema

<sup>2</sup> Os serviços de Suporte para Resolução de Problemas com Resposta Rápida estão disponíveis apenas em inglês e japonês

## Resposta Avançada Unificada: Tipos de Gravidade de Incidentes

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

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

---

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

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

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

## Apêndice B: Serviços de Gerenciamento de Sucesso

Este apêndice contém uma série de gráficos que fornecem uma representação visual de pilares, atividades e resultados dos Serviços de Gerenciamento de Sucesso.

### Serviços de Gerenciamento de Sucesso

- Os Serviços de Gerenciamento de Sucesso estão incluídos em seu contrato, salvo indicação em contrário neste documento ou em sua Ordem de Serviço.
- Os Serviços de Gerenciamento de Sucesso são fornecidos digitalmente e/ou por gerentes de contas de sucesso do cliente.
- Esses recursos podem operar remotamente ou em sua localização e trabalharão lado a lado com você para realizar as seguintes atividades:

Pilares	Atividades	Descrição da Atividade
<p><b>Integridade da Solução:</b> O objetivo é ajudar a aproveitar ao máximo seus investimentos na nuvem da Microsoft, garantindo que eles sejam íntegros, otimizados e resilientes. Por meio de nosso Gerenciamento do Programa de Integridade do Cliente, trabalhamos com você para planejar e implementar ações e recomendações que melhorarão a integridade operacional de suas soluções em nuvem da Microsoft.</p> <p>Usamos nossa experiência em gerenciamento de problemas para auxiliar a identificar e resolver problemas recorrentes que afetam o desempenho e a confiabilidade de sua nuvem. Também ajudamos você na preparação para desastres, realizando atividades regulares para auxiliar a se preparar para grandes incidentes e interrupções que possam prejudicar suas operações de negócios.</p> <p>Além disso, sugerimos interagir conosco na revisão de sua resiliência e segurança para auxiliar a identificar e abordar oportunidades a fim de melhorar a resiliência e a segurança de suas funções de negócios críticas que dependem da nuvem.</p>	Gerenciamento do Programa de Integridade do Cliente	Melhorar e acelerar a integridade do cliente, concentrando-se na simplificação e na excelência operacional.
	Gerenciamento de Problemas	Identificar e responder a problemas críticos, criar e/ou gerar insights, recomendar soluções apropriadas
	Resiliência Proativa	Melhorar a resiliência, como a capacidade de um sistema de resistir a falhas e se recuperar rapidamente, minimizando o impacto nos clientes e nos resultados de negócios
	Segurança Proativa	Melhorar a segurança e a conformidade por meio da implementação de soluções de segurança da Microsoft.
	Preparação para Desastres	Garantir que os clientes estejam preparados para crises e orquestrar a equipe da Microsoft
<p><b>Adoção e Planejamento:</b> Ajudamos você a orquestrar e alinhar os recursos certos no planejamento e na implementação de tecnologias de nuvem que transformam sua organização. Fornecemos serviços de gerenciamento de programas de sucesso que ajudam você a alcançar suas metas de tecnologia e negócios. Ajudamos você a acelerar a implementação, a adoção e a realização de valor das tecnologias de nuvem da Microsoft. Também ajudamos você a melhorar a integridade dos investimentos em nuvem da Microsoft por meio de serviços de gerenciamento de programas de integridade do cliente. Ajudamos você a identificar oportunidades para reduzir suas despesas com</p>	Gerenciamento do Programa de Sucesso	Governança de relacionamento e orquestração contínua de planejamento contínuo de contas, alinhamento e validação de resultados/valor do cliente, conforme estabelecido nos planos de sucesso do cliente.
	Otimização de Tecnologia	Maximizar os investimentos dos clientes por meio da otimização da nuvem

## Unified Enterprise Support Services Description

<p>nuvem e software por meio de serviços de otimização de tecnologia.</p> <p>Mantemos você informado sobre atualizações importantes de produtos, segurança, serviços e recursos por meio de atualizações de tecnologia e segurança. Orientamos e ajudamos você a resolver problemas de tecnologia no fim de vida útil por meio de serviços de gerenciamento de ciclo de vida.</p>	Atualizações de tecnologia e segurança	Investimentos e infraestrutura em nuvem constantemente atualizados com as últimas atualizações lançadas
	Serviços de Gerenciamento de Ciclo de Vida	Garantir que os clientes tenham um plano de gerenciamento de ciclo de vida atualizado
<p><b>Parceria Executiva:</b> Trabalhamos com você como parceiros, compartilhando a responsabilidade e as recompensas de seus investimentos na Microsoft. Criamos laços fortes entre os seus executivos e os nossos, para que possamos entender suas metas e apoiar seus programas de sucesso. Oferecemos serviços que ajudam você a planejar e proporcionar resultados específicos, usando tecnologias de nuvem da Microsoft. Ajudamos você a começar a trabalhar com mais rapidez, aproveitar ao máximo suas soluções de nuvem e obter mais valor com a Microsoft.</p>	Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente	Relacionamento fluido e bem-sucedido entre o cliente e a Microsoft

© 2025 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. É estritamente proibido qualquer uso ou distribuição desse material sem autorização expressa da Microsoft Corp.

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

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