

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

Janeiro de 2025

Índice

1	Acerca deste documento	3
2	Serviços de sucesso e suporte do cliente	4
2.1	Como adquirir	4
2.2	Prestação flexível	5
2.3	Descrição dos Serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft	6
2.4	Serviços Críticos para a Missão	15
2.5	Soluções avançadas	24
2.6	Programa Multinacional Unificado	31
	Introdução	31
	Descrição Geral da Estrutura do Programa	31
	Termos e Condições Adicionais do Programa Multinacional	32
2.7	Termos e condições adicionais	33
	Apêndice A: Gráficos de Tipos de Gravidade	38
	Apêndice B: Serviços de Gestão do Sucesso	45

1 Acerca deste documento

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

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

2 Serviços de sucesso e suporte do cliente

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

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

2.1 Como adquirir

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

- **Pacote Base:** este pacote inclui os nossos serviços de suporte principais.
- **Serviços Proativos:** incluem serviços de suporte adicionais que podem ser adicionados ao Pacote Base conforme necessário.
- **Serviços Críticos para a Missão:** uma combinação de serviços proativos e reativos que abrangem uma carga de trabalho, evento ou produto Microsoft específico, que podem ser adicionados ao Pacote Base conforme necessário.
- **Soluções Avançadas:** incluem experiências e soluções de suporte aprofundadas que podem ser adicionadas ao Pacote Base conforme necessário.

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

Tabela 1 – Definições dos serviços de suporte

Item	Definição
Pacote Base	Uma combinação de serviços de gestão de entrega e sucesso proativos e reativos que suportam os produtos e/ou Serviços Online da Microsoft em utilização na organização do Cliente.
Serviços Proativos	Estão disponíveis serviços de suporte adicionais, incluindo Serviços proativos, para inclusão no Pacote Base do Cliente

durante a vigência da Ordem de Intervenção, representados por um "+" ao longo da presente secção.

Serviços Críticos para a Missão	Uma combinação de serviços proativos e reativos que abrangem uma carga de trabalho, um evento, um produto Microsoft ou um sistema de TI específico do cliente, estão disponíveis para inclusão no Pacote Base de suporte do Cliente durante a vigência da respetiva Ordem de Intervenção e também estão representados por um "+" ao longo da presente secção.
Soluções Avançadas	Os serviços de suporte, que abrangem um produto da Microsoft específico ou um sistema de TI do cliente, estão disponíveis para inclusão no Pacote Base de suporte do Cliente durante a vigência da respetiva Ordem de Intervenção e também estão representados por um "+" ao longo da presente secção.
Programa Multinacional	O programa multinacional do Suporte Unificado fornece ao Cliente opções relativas à distribuição e contratação de serviços nas localizações pretendidas, conforme descrito na respetiva Ordem de Intervenção (ou Ordens de Intervenção). Consulte a secção 2.6 para obter mais informações sobre o programa multinacional.

2.2 Prestação flexível

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

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

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

2.3 Descrição dos Serviços de Suporte Empresarial Unificado da Microsoft

Esta secção descreve os itens que são combinados para formar o pacote de serviços de suporte do Cliente. Além disso, a Microsoft possui serviços listados que podem ser adicionados ao Pacote Base do Cliente ou durante a vigência do contrato. Parte do Pacote Base do Cliente inclui uma prestação flexível a utilizar para adicionar serviços proativos (marcados com "+"), Serviços Críticos para a Missão, serviços de soluções avançadas e/ou Serviços Proativos Personalizados ao Pacote Base do Cliente. Os serviços incluídos no Pacote Base são representados por um "✓" ao longo da presente secção. Os serviços de suporte incluem:

- **Serviços Proativos:** estes serviços ajudam a prevenir problemas no ambiente Microsoft do Cliente e serão agendados para assegurar a disponibilidade e entrega de recursos durante a vigência da Ordem de Intervenção aplicável. Os Serviços Proativos seguintes estão disponíveis conforme identificado abaixo ou detalhado na Ordem de Intervenção do Cliente. A entrega no local pode não estar disponível para todos os serviços e em todas as regiões geográficas. A entrega será remota, salvo acordo em contrário por escrito e mediante pagamento de uma taxa adicional ou a menos que expressamente vendida como serviço no local.
- **Serviços de Planeamento:** estes serviços oferecem avaliações e análises da infraestrutura, dos dados, das aplicações e do ambiente de segurança atual do Cliente para ajudar a planejar a remediação, atualização, migração e implementação com base nos resultados pretendidos.

Tabela 2 – Tipos de serviço de planeamento

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

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

Serviços de Implementação

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

Tabela 3 – Tipos de serviço de implementação

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

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

Serviços de Manutenção

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

Tabela 4 – Tipos de serviço de manutenção

Tipos de serviço de manutenção	Plano
<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação a Pedido: Uma plataforma de avaliação automatizada online personalizada que utiliza a análise de registos para analisar e avaliar a implementação da tecnologia Microsoft do Cliente. As Avaliações a Pedido abrangem um número limitado de tecnologias. Para utilizar este serviço, o Cliente necessita de um serviço Azure ativo com limites de dados adequados para permitir a utilização do serviço de avaliação a pedido. A Microsoft poderá prestar assistência para possibilitar a configuração inicial do serviço. Em conjunção com a Avaliação a Pedido, e mediante uma taxa adicional, está disponível um recurso da Microsoft no local (durante até dois dias) ou um recurso da Microsoft remoto (durante até um dia) para prestar assistência na análise dos dados e na priorização de recomendações de remediação de acordo com o contrato de serviços do Cliente. Note que as avaliações no local poderão não estar disponíveis em todas as regiões geográficas. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Avaliação: Uma avaliação da estrutura, da implementação técnica, das operações ou da gestão da mudança das tecnologias Microsoft do Cliente relativamente às práticas recomendadas pela Microsoft. Quando a avaliação estiver concluída, o recurso da Microsoft irá trabalhar diretamente com o Cliente para remediar problemas e fornecer um relatório com a avaliação técnica do ambiente do Cliente, que poderá incluir um plano de remediação. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação Offline: Este serviço proporciona uma avaliação automática da implementação da tecnologia Microsoft do Cliente com dados recolhidos remotamente ou por um recurso da Microsoft nas instalações do Cliente. Os dados recolhidos são analisados pela Microsoft utilizando ferramentas no local e fornecemos um relatório das nossas conclusões e recomendações de remediação. 	+

Tipos de serviço de manutenção	Plano
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorização Proativa: Este serviço proporciona ferramentas de monitorização de operações técnicas e recomendações para otimizar os processos de gestão de incidentes do servidor do Cliente. Este serviço ajuda a criar matrizes de incidentes, a realizar revisões de incidentes importantes e a conceber uma equipa de técnicos sustentada. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Programas de Operações Proativas (POP): Este serviço proporciona uma análise, efetuada com a equipa do Cliente, dos processos de planeamento, conceção, implementação ou operacionais relativamente às práticas recomendadas pela Microsoft. Esta análise é efetuada no local ou remotamente por um recurso da Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Avaliação de Riscos e do Estado de Funcionamento como um Serviço (RAP como um Serviço): Este serviço proporciona uma avaliação automática da implementação de tecnologia Microsoft do Cliente, com dados recolhidos remotamente. A Microsoft analisa os dados recolhidos para criar um relatório de conclusões com recomendações de remediação. Este serviço está disponível para entrega no local ou remota. 	+

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.
+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

Serviços de Otimização

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

Tabela 5 – Tipos de serviço de otimização

Tipos de serviço de otimização	Plano
<ul style="list-style-type: none"> • Serviços de Adoção: Os serviços de suporte à adoção proporcionam um conjunto de serviços que ajudam a avaliar a capacidade da organização do Cliente para modificar, monitorizar e otimizar as alterações associadas à aquisição de tecnologia Microsoft. Isto inclui suporte para o desenvolvimento e execução da estratégia de adoção do Cliente relativamente aos aspetos da mudança que envolvem os utilizadores. Os clientes têm acesso a recursos com a experiência, o conhecimento e as práticas recomendadas pela Microsoft para suportar os respetivos programas de adoção. 	+

Tipos de serviço de otimização	Plano
<ul style="list-style-type: none"> • Serviços Centrados no Desenvolvimento: Disponibilizamos serviços para ajudar a equipa do Cliente a criar, implementar e suportar aplicações criadas com tecnologias Microsoft. Estes serviços incluem: <ul style="list-style-type: none"> ○ Avaliação da Capacidade DevOps: uma avaliação que ajuda os clientes a conhecerem as capacidades atuais ao longo da totalidade do ciclo de vida de versões de software e identificar rapidamente oportunidades de melhoria com base nas práticas DevOps da Microsoft. ○ Assistência de Suporte à Programação: fornece ajuda para a criação e desenvolvimento de aplicações que integram tecnologias Microsoft na plataforma da Microsoft, com uma especialização nas ferramentas e tecnologias de programação da Microsoft. Este serviço é vendido sob a forma de um número de horas indicado na Ordem de Intervenção do Cliente. ○ Consultoria da Plataforma de Programação: fornece orientação para ajudar a tirar pleno partido da plataforma de programação da Microsoft, acelerando a velocidade de programação, a adoção da cloud e a transformação digital. Este serviço é vendido sob a forma de um número de horas indicado na Ordem de Intervenção do Cliente. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Serviços de TI: Os serviços de Gestão de Serviços de TI Moderna foram concebidos para ajudar o Cliente a desenvolver o respetivo ambiente de TI legado através de abordagens de gestão de serviços modernas que promovem inovação, flexibilidade, qualidade e melhorias nos custos operacionais. Estes serviços poderão ser prestados através de sessões de consultoria ou workshops remotos ou no local para ajudar a garantir que os processos de monitorização, gestão de incidentes ou suporte técnico do Cliente são otimizados para gerir a dinâmica dos serviços baseados na cloud ao mover uma aplicação ou serviço para a cloud. Os serviços de Gestão de Serviços de TI podem fazer parte de um programa personalizado de serviços de suporte, disponível mediante uma taxa adicional, podendo ser definidos num anexo e referenciados na Ordem de Intervenção do Cliente. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Serviços de Segurança: O portefólio de soluções de segurança da Microsoft inclui quatro áreas centrais: segurança e identidade na cloud, mobilidade, proteção de informações avançada e infraestrutura segura. Os serviços de segurança ajudam os clientes a compreenderem como podem inovar e proteger a infraestrutura de TI, as aplicações e os dados contra ameaças internas e externas. Estes serviços podem fazer parte de um programa personalizado de serviços de suporte, disponível mediante uma taxa adicional, podendo ser definidos num anexo e referenciados na Ordem de Intervenção do Cliente. 	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

Serviços de Formação

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

Tabela 6 – Tipos de serviço de formação

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

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

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

Serviços Proativos adicionais

Tabela 7 – Tipos de serviço proativo adicional

Tipos de serviço proativo adicional	Plano
<ul style="list-style-type: none"> • Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Formação): Este serviço proporciona uma interação com recursos Microsoft para entrega de serviços sob orientação do Cliente, presencialmente ou online, que não estão descritos de outro modo no presente documento. Estas interações incluem tipos de serviço de Manutenção, Otimização e Formação. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Consultor de Tecnologias de Suporte: O serviço personalizado de avaliação tecnológica suporta os objetivos de negócio do Cliente incluindo, sem limitações, otimização de cargas de trabalho, adoção ou capacidade de suporte. Este serviço é prestado por um recursos Microsoft e poderá incluir um plano e orientações técnicas adaptadas ao ambiente e aos objetivos de negócio do Cliente. 	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

Tabela 8 – Outros tipos de serviço proativo

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

Outros Serviços Proativos	Plano
presente documento, às tarifas atuais fornecidas pelo representante Microsoft do Cliente. Após a seleção do serviço adicional disponível, a Microsoft irá deduzir o valor desse serviço no saldo de crédito do Cliente, arredondado à unidade mais próxima.	

Serviços reativos

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

Tabela 9 – Tipos de serviço reativo

Tipos de serviço reativo	Plano
<ul style="list-style-type: none"> Suporte de Consultoria: Acesso a assistência ou orientação sobre a configuração ou aplicação ideal de elementos de tecnologia Microsoft específicos. O Suporte de Consultoria proporciona aconselhamento, orientação e informações sobre as melhores práticas para tirar partido dos componentes de tecnologia Microsoft, ajudando a evitar erros de configuração comuns e a melhorar o desempenho de componentes e serviços. É importante que note que os serviços de consultoria não abrangem design de arquitetura, desenvolvimento de soluções nem personalizações. Este serviço é fornecido através de e-mail, chat ou telefone com artigos baseados em conhecimento prescritivo e prestado com base no melhor esforço razoável. O Suporte de consultoria está limitado a um máximo de 6 horas por incidente. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Suporte de Resolução de Problemas: Os serviços de suporte de resolução de problemas foram concebidos para ajudar o Cliente a resolver problemas específicos, mensagens de erro ou funcionalidades que não estejam a funcionar conforme pretendido em produtos Microsoft. Para aceder a estes serviços, o Cliente tem de criar um pedido de incidente. É possível iniciar um incidente telefonicamente ou submetendo um pedido através da Web. Note que os pedidos de suporte relativos a serviços e produtos não abrangidos pelo portal de suporte do serviço online aplicável são geridos a partir no portal online de Serviços Microsoft e estão sujeitos aos níveis de gravidade especificados no Apêndice A. A gravidade do incidente determinará os níveis de resposta por parte da Microsoft, os tempos de resposta inicial estimados e as responsabilidades do Cliente. O Cliente é responsável por determinar, em consulta com a Microsoft, o impacto comercial na respetiva organização, sendo que a Microsoft atribuirá o 	✓

Tipos de serviço reativo	Plano
<p>nível de gravidade apropriado. O Cliente pode pedir uma alteração do nível de gravidade durante a vigência de um incidente, caso o impacto comercial assim o exija.</p> <p>O Suporte de Consultoria proporciona aconselhamento, orientação e informações sobre as melhores práticas para tirar partido dos componentes de tecnologia Microsoft, ajudando a evitar erros de configuração comuns e a melhorar o desempenho de componentes e serviços. É importante que note que os serviços de consultoria não abrangem design de arquitetura, desenvolvimento de soluções nem personalizações. Este serviço é fornecido através de e-mail, chat ou telefone com artigos baseados em conhecimento prescritivo e prestado com base no melhor esforço razoável.</p> <p>A pedido do Cliente, a Microsoft poderá cooperar com outros fornecedores de tecnologia para ajudar a resolver problemas de interoperabilidade de produtos de vários fornecedores. No entanto, o suporte de produtos de terceiros é da responsabilidade desses terceiros.</p> <p>O termo "Resposta à Primeira Chamada" é definido como o contacto inicial não automatizado por telefone ou e-mail. As definições de gravidade e os tempos de resposta inicial previstos da Microsoft encontram-se detalhados nas tabelas de resposta a incidentes abaixo.</p> <p>*Para mais informações, consulte o gráfico de Tipos de gravidade de incidentes de Suporte Reativo no Apêndice A</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Suporte Reativo: <p>A Gestão de Suporte Reativo proporciona supervisão de incidentes de suporte para promover uma resolução atempada e uma prestação de suporte de elevada qualidade. Os Serviços de Gestão do Sucesso serão utilizados para a Gestão de Suporte Reativo relativa a todos os pedidos de suporte.</p> <p>Consulte as tabelas de Resposta a Incidentes no Apêndice A para obter mais informações sobre níveis de gravidade de incidentes. Relativamente aos incidentes de Gravidade C, o serviço está disponível mediante pedido do cliente durante o horário de expediente para o recurso da Microsoft, que também poderá fornecer atualizações sobre o escalamento quando pedido. Para incidentes de Gravidade 1 e A, é iniciado automaticamente um processo de escalamento avançado. O recurso da Microsoft atribuído será então responsável por assegurar o progresso técnico contínuo, fornecendo atualizações de estado e um plano de ação ao Cliente.</p> <p>Para cobertura expandida fora do horário de expediente, o Cliente pode adquirir Horas de Gestão de Suporte Reativo Adicionais.</p>	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Análise de Causas Raiz: 	+

Tipos de serviço reativo	Plano
Mediante pedido expresso do Cliente antes do encerramento do incidente, a Microsoft efetuará uma análise estruturada das causas potenciais de um incidente individual ou de uma série de problemas relacionados. O Cliente será responsável por colaborar com a equipa da Microsoft para fornecer materiais, como ficheiros de registo, rastreios de rede ou o resultado de outros diagnósticos. Note que a Análise de Causas Raiz só está disponível para algumas tecnologias Microsoft e poderá incorrer em encargos adicionais.	
<ul style="list-style-type: none"> • Suplemento de Gestão de Suporte Reativo: O Cliente poderá por adquirir horas adicionais para receber Gestão de Suporte Reativo. Os recursos Microsoft irão trabalhar remotamente e fornecerão o serviço durante o horário de expediente no fuso horário acordado por escrito. Este serviço é prestado em inglês e, onde disponível, poderá ser prestado no idioma do Cliente. Note que este serviço está sujeito à disponibilidade dos recursos Microsoft. 	+

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

Serviços de Gestão do Sucesso

Tabela 10 – Serviços de Gestão do Sucesso

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

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

2.4 Serviços Críticos para a Missão

Além dos serviços fornecidos no âmbito do Pacote Base ou sob a forma de serviços adicionais, é possível adquirir os Serviços Críticos para a Missão opcionais seguintes. Os Serviços Críticos para a Missão estão disponíveis mediante uma taxa adicional e serão definidos num Anexo referenciado na Ordem de Intervenção, caso indicado abaixo.

Tabela 11 – Serviços Críticos para a Missão

Serviço	Plano
<ul style="list-style-type: none"> Serviços Críticos para a Missão para a Plataforma Azure ("MCS para a Plataforma Azure") e Serviços Críticos para a Missão para a Plataforma Azure Plus ("MCS para a Plataforma Azure Plus"), anteriormente conhecidos como "Acesso Direto à Equipe de Engenharia do Azure (AED)": <p>Descrição geral e âmbito da cobertura</p> <p>Os Serviços Críticos para a Missão para a Plataforma Azure (doravante "MCS para a Plataforma Azure") e os Serviços Críticos para a Missão para a Plataforma Azure Plus (doravante "MCS para a Plataforma Azure Plus") fornecem suporte avançado para o ambiente de produção Microsoft Azure do Cliente, incluindo acesso priorizado direto à equipa de engenharia dos Serviços Azure.</p> <p>O objetivo do MCS para a Plataforma Azure e do MCS para a Plataforma Azure Plus é acelerar a rentabilidade dos serviços do Azure subscritos do Cliente, através do sólido conjunto de competências técnicas da equipa MCS para a Plataforma Azure, de um conhecimento aprofundado do Cliente e da capacidade de interagir com a organização central de engenharia do Azure. Isto permite que o MCS para a Plataforma Azure e o MCS para a Plataforma Azure Plus representem o Cliente no âmbito da engenharia e proporcionem uma experiência personalizada para melhor satisfazer as necessidades técnicas de negócio deste.</p> <p>Este serviço avançado só estará disponível para todos os produtos Microsoft Azure validamente licenciados, comercialmente lançados e em disponibilidade geral do Cliente, bem como para as subscrições de serviços cloud identificadas no Apêndice A da Ordem de Intervenção e adquiridas pelo cliente ou pela afiliada do cliente: i) ao abrigo das inscrições e contratos de licenciamento, conforme indicado no Apêndice A; e ii) durante a Vigência da presente Ordem de Intervenção. Estes produtos e subscrições não incluem os adquiridos por qualquer entidade que não seja uma afiliada do cliente na Data de Início do Suporte, sendo doravante designados como "Subscrições Inscritas".</p> <p>As taxas do Suporte Unificado da Microsoft relativas a este serviço de suporte avançado são baseadas numa estrutura de taxas por escalões, adicionada ao montante total pago anualmente pelos produtos do Microsoft Azure validamente licenciados, lançados comercialmente e em disponibilidade geral, e pelas subscrições de serviços cloud do Azure do Cliente, conforme identificados no Apêndice A da Ordem de Intervenção (coletivamente, a "Despesa Estimada em Produtos"), para calcular as taxas do Suporte Unificado da Microsoft relativas aos Serviços Críticos para a Missão para a</p>	+

Serviço	Plano
<p>Plataforma Azure relativas ao Prazo de Suporte descrito na Ordem de Intervenção do Cliente.</p> <p>Se a Despesa Estimada em Produtos de um Cliente no momento da execução do contrato for maior ou igual a 60.000.000 USD (sessenta milhões de dólares), ou se o Cliente optar por pagar o preço da funcionalidade expandida conforme detalhado na Ordem de Intervenção, o Cliente tem direito, durante a totalidade do período do contrato, a todas as funcionalidades listadas nas Secções "Funcionalidades Disponibilizadas a Todos os Clientes MCS para a Plataforma Azure e MCS para a Plataforma Azure Plus" e "Funcionalidades MCS para a Plataforma Azure Plus", sendo doravante definido como "Cliente MCS para a Plataforma Azure Plus". Todos os outros clientes só têm direito às funcionalidades listadas na secção "Funcionalidades Disponibilizadas a Todos os Clientes MCS para a Plataforma Azure e MCS para a Plataforma Azure Plus".</p> <p>Inclusão e Produtos Abrangidos</p> <p>O MCS para a Plataforma Azure trabalhará em conjunto com o Cliente e o gestor de conta de sucesso de cliente deste durante os primeiros sessenta (60) dias da Ordem de Intervenção para integrar as Subscrições Inscritas do Cliente. A documentação de aceitação inicial do Cliente tem de ser integralmente concluída pelo Cliente, em parceria com o CSAM atribuído a este, num prazo de catorze dias a partir da execução do contrato, para que a inclusão e deteção comecem a tempo e o Cliente receba as capacidades MCS para a Plataforma Azure reativas "Resposta Especializada Rápida" e "Gestão Avançada de Incidentes" descritas abaixo.</p> <p>As atividades durante os primeiros sessenta dias estarão por outra forma limitadas à inclusão e deteção, com o objetivo de desenvolver o conhecimento das necessidades técnicas e de negócio do Cliente. Para que a equipa MCS para a Plataforma Azure desenvolva este conhecimento dos objetivos, negócios, projetos e ambiente do Cliente, este tem de facultar documentação, caso lhe seja pedido, e participar em iniciativas de inclusão durante os primeiros sessenta (60) dias da vigência do contrato.</p> <p>As tecnologias fora do âmbito deste serviço de suporte avançado incluem, sem limitações, Clouds Governamentais dos Estados Unidos, a Azure China Cloud ("Mooncake"), os Serviços de Multimédia do Azure, o Azure Stack, a Faturação do Azure, o Azure Maps, o Azure StorSimple, o GitHub AE, a Impressão Universal, a Base de Teste para M365 ou o Microsoft Mesh.</p> <p>Funcionalidades Fornecidas para Todos os Clientes MCS para a Plataforma Azure e MCS para a Plataforma Azure Plus:</p> <p>Resolução de Incidentes Acelerada: a finalidade desta capacidade é acelerar a resolução e melhorar a experiência do cliente durante incidentes do Azure. O MCS para a Plataforma Azure irá representar e agilizar as necessidades urgentes do Clientes junto da equipa de engenharia do produto, para priorizar reparações e acelerar a adoção.</p> <p><u>Resposta Especializada Rápida.</u> Esta capacidade proporciona suporte reativo avançado acelerado para os componentes do Microsoft Azure do Cliente, encaminhando</p>	

Serviço	Plano
<p>rapidamente incidentes críticos para resposta rápida e priorização por técnicos de suporte MCS para a Plataforma Azure especializados em serviços cloud, e processamento focado na redução do tempo até à mitigação. Estes técnicos irão avaliar e determinar se são necessários recursos técnicos adicionais para resolver um incidente que só afete as Subscrições Inscritas do cliente e, se necessário, efetuarão rapidamente o escalamento para recursos de engenharia MCS para a Plataforma Azure para envolverem outras equipas de técnicos apropriadas dentro do grupo de produtos, conforme necessário, para prestar assistência imediata ao incidente. Os incidentes de Gravidade B e C do Azure também são encaminhados diretamente para técnicos de suporte MCS para a Plataforma Azure, para proporcionar uma resolução mais rápida por especialistas no Azure. Para receber estes serviços, o Cliente tem de submeter um incidente de Suporte de Resolução de Problemas (PRS) através do portal do serviço cloud aplicável ou por telefone ou chat. Consulte a tabela existente no Apêndice A para obter informações sobre as definições de gravidade e os tempos de resposta do suporte de resolução de problemas dos componentes do Azure do cliente. Estes tempos prevalecem sobre quaisquer tempos de resposta de suporte do Pacote Base esperados.</p> <p><u>Gestão Avançada de Crises.</u> O serviço de Gestão Avançada de Crises está disponível 24x7x365 para todos os pedidos de Suporte de Resolução de Problemas MCS para a Plataforma Azure de Gravidade 1 ou Gravidade A. Estes recursos são atribuídos adicionalmente aos recursos de resolução técnica e são responsáveis pela supervisão de todos os incidentes de suporte de situações críticas de clientes MCS para a Plataforma Azure, para promover uma resolução atempada e uma prestação de suporte de elevada qualidade. A equipa de Gestão Avançada de Incidentes irá garantir o progresso continuado, fornecendo atualizações de estado e escalamento frequentes e um plano de ação.</p> <p><u>Gestão de Crises Liderada pela Engenharia.</u> Quando os técnicos de suporte MCS para a Plataforma Azure escalam diretamente um incidente para as equipas de engenharia MCS para a Plataforma Azure, estes recursos estarão disponíveis 24x7 para acelerar a mitigação de problemas. O MCS para a Plataforma Azure trabalha com as equipas de assistência do Azure para acelerar a interação com especialistas no assunto e coordena com os recursos de Gestão Avançada de Incidentes para proporcionar ao cliente atualização de comunicação e gestão de crises. Os técnicos de suporte MCS para a Plataforma Azure podem escalar para o MCS para a Plataforma Azure incidentes que estejam abrangidos pelo contrato MCS para a Plataforma Azure.</p> <p><u>Representação junto da Engenharia do Azure.</u> O MCS para a Plataforma Azure irá interagir com a equipa de operações na cloud do Cliente para fomentar resultados positivos em projetos incluídos nas Subscrições Inscritas, com base numa compreensão da respetiva utilização do Azure, para desbloquear os clientes e acelerar a mitigação de problemas.</p> <p><u>Orquestração da Gestão de Problemas.</u> O MCS para a Plataforma Azure irá trabalhar em conjunto com o Cliente e com as equipas dos serviços do Azure para prevenir a repetição de incidentes críticos do Cliente, através de itens de reparação específicos</p>	

Serviço	Plano
<p>que melhoram a resiliência da infraestrutura do Cliente e a estabilidade da plataforma Azure, com o objetivo de proporcionar uma experiência de ciclo fechado. O MCS para a Plataforma Azure expande o serviço de Análise de Causas Raiz (RCA) descrito acima. Quando pedido explicitamente num prazo de sete (7) dias de calendário após o encerramento do incidente, o MCS para a Plataforma Azure realizará uma análise estruturada das potenciais causas de um único incidente ou de uma série de problemas relacionados, limitada aos produtos e às subscrições da cloud do Cliente que não afetem outros clientes. O cliente será responsável por colaborar com a equipa da Microsoft para fornecer materiais, como ficheiros de registo, rastreios de rede ou o resultado de outros diagnósticos. As RCAs de incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A que afetem a produção só estão disponíveis mediante pedido do técnico MCS para a Plataforma Azure alinhado com o cliente. As RCAs serão fornecidas no prazo de dez (10) dias úteis após o pedido ou a mitigação do incidente, consoante o que ocorrer mais tarde.</p> <p>Aceleração de Resultados de Negócio: estas atividades fomentam os objetivos de negócio do cliente no ecossistema do Azure, para ajudar a acelerar a rentabilização do investimento do cliente com o objetivo de melhorar o retorno do investimento (ROI).</p> <p><u>Entrega Proativa de Planos de Melhoramento de Serviços.</u> O MCS para a Plataforma Azure irá trabalhar em conjunto com o Cliente para resolver os desafios que este enfrenta atualmente através da análise das tendências emergentes em parceria com as equipas de serviço do Azure. Esta análise pode concentrar-se em várias áreas, incluindo a resiliência, a segurança, o desempenho ou a otimização de custos das soluções do Cliente, podendo produzir recomendações para implementação pelo cliente. Pode também incluir atividades como simulacros de incidentes, mitigação de infraestruturas de risco e suporte para testes de pré-produção, conforme adequado ao foco da análise. É possível pedir dois (2) Planos de Melhoramento de Serviços (SIP) durante um período de doze meses.</p> <p><u>Suporte para Projetos de Adoção do Azure Críticos do Cliente.</u> O MCS para a Plataforma Azure irá trabalhar com conjunto com outras funções da Microsoft alinhadas com o Cliente, bem como com as equipas de engenharia do Azure, para acelerar a rentabilização de todas as Subscrições Inscritas e garantir que os projetos críticos de adoção do Azure críticos do Cliente são iniciados conforme planeado. Para tal, irá trabalhar para acelerar a interação com os especialistas do Azure adequados, remover obstáculos de engenharia onde possível e reduzir o tempo de mitigação dos incidentes escalados.</p> <p><u>Promoção de Informações Acionáveis e Aprofundamento do Conhecimento e Experiência do Cliente nas Equipas de Suporte do Azure.</u> Em todas as Subscrições Inscritas, o MCS para a Plataforma Azure irá informar as equipas suporte e de produto do Azure sobre as necessidades técnicas e de negócio do Cliente, para permitir uma experiência personalizada com o objetivo de satisfazer os requisitos de negócio do Cliente, acelerar a mitigação de incidentes e melhorar a experiência geral de utilização do suporte do Azure do Cliente.</p>	

Serviço	Plano
<p><u>Contributo Consultivo do Cliente.</u> A Microsoft disponibiliza oportunidades, através de vários canais de comunicação, que a organização do Cliente poderá utilizar para submeter contributos relativos à evolução das funcionalidades e dos Serviços do Azure. Os contributos recebidos são apresentados diretamente à liderança da engenharia de serviços da Microsoft. A equipa de Experiência do Cliente Azure (CXP) que coordena as oportunidades de submissão de contributos. Após a ativação do serviço MCS para a Plataforma Azure, a equipa CXP estabelecerá um diálogo com a organização do Cliente, através do gestor de conta de sucesso de cliente atribuído, com o objetivo de estabelecer canais de comunicação.</p> <p>Funcionalidades do MCS para a Plataforma Azure: estas funcionalidades estão limitadas a Clientes MCS para a Plataforma Azure Plus, conforme definido acima. Apenas os clientes que cumpram esta definição e que estejam identificados como tal na Ordem de Intervenção do Cliente são elegíveis para receberem estas funcionalidades.</p> <p><u>Monitorização da Plataforma:</u> o MCS para a Plataforma Azure Plus tira partido do conhecimento da utilização do Azure do Cliente e da telemetria interna de 30 serviços do Azure para configurar monitores com limiares específicos relacionados com a capacidade, o desempenho (como a latência), a conectividade (como erros de autorização) ou a disponibilidade. Alguns serviços do Azure podem não estar incluídos; o Cliente poderá pedir uma lista de serviços abrangidos ao respetivo gestor de conta de sucesso de cliente (CSAM) ou à equipa MCS para a Plataforma Azure Plus durante a inclusão. O MCS para a Plataforma Azure Plus irá cobrir até sete (7) "Cenários de Monitorização" mutuamente acordados, que são definidos como um conjunto de recursos do Azure que realizam uma ação específica. Os monitores e os limiares definidos utilizam telemetria confidencial do Microsoft Azure e não serão partilhados nem expostos ao cliente. Estes cenários serão definidos durante o período de sessenta dias de inclusão do MCS para a Plataforma Azure. O cliente tem de participar plenamente no processo de definição e de fornecer todos os materiais pedidos durante os primeiros 30 dias após a execução do contrato. Os monitores estarão prontos para serem testados no prazo de 30 dias após o fim do período de inclusão. Assim que o teste dos monitores estiver concluído e a Microsoft indicar ao cliente que os monitores estão operacionais, o MCS para a Plataforma Azure Plus fornece cobertura 24/7 para responder e fazer a triagem de quaisquer monitores acionados com base no limiar definido pela Microsoft através da funcionalidade "Gestão de Crises Liderada pela Engenharia" incluída, definida acima. Se o cliente não tiver criado um incidente de suporte relativo ao problema identificado, a equipa MCS para a Plataforma Azure Plus irá pedir que o cliente crie um incidente de suporte para facilitar iniciativas de mitigação.</p> <p><u>Processamento de indisponibilidades da plataforma:</u> durante uma indisponibilidade declarada pelo Azure, definida como uma indisponibilidade que afeta vários clientes e que é declarada como uma indisponibilidade no portal do Azure, o MCS para a Plataforma Azure Plus enviará comunicações personalizadas aos contactos pré-identificados do cliente para os manter a par da situação e fornecer detalhes sobre como a indisponibilidade os poderá afetar, à medida que estas informações ficarem disponíveis. A pedido do Cliente, o MCS para a Plataforma Azure Plus trabalhará em</p>	

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

Serviço	Plano
<ul style="list-style-type: none"> O direito de o Cliente beneficiar do serviço MCS para a Plataforma Azure ou MCS para a Plataforma Azure Plus, conforme descrito, está sujeito ao cumprimento dos termos e condições presentes na Ordem de Intervenção e na presente descrição dos serviços. Os Serviços MCS para a Plataforma Azure e MCS para a Plataforma Azure Plus destinam-se a suportar a utilização das Subscrições Inscritas pelo Cliente. A Microsoft só fornecerá estes Serviços para finalidades de negócio internas do cliente. A Microsoft não fornecerá estes Serviços aos clientes do cliente. <p>Não forneceremos suporte para qualquer código que não seja da Microsoft ou qualquer código que tenha sido personalizado pela Microsoft, pelo cliente ou por um fornecedor terceiro.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Serviços Críticos para a Missão para Cargas de Trabalho do Azure ("MCS para Cargas de Trabalho do Azure") e Serviços Críticos para a Missão para Cargas de Trabalho do Azure Plus ("MCS para Cargas de Trabalho do Azure Plus"): <p>Disponibiliza um nível de serviços de suporte elevado para um conjunto definido de produtos e Serviços Online Microsoft que fazem parte da solução crítica para a missão do Cliente, conforme especificado na Ordem de Intervenção do Cliente. Uma solução crítica para a missão é uma aplicação, um processo ou um componente que é essencial para a operação do negócio do Cliente. Os serviços fornecem programas abrangentes de serviços de suporte mediante uma taxa adicional e estão definidos num Anexo referenciado na Ordem de Intervenção do Cliente.</p> <p>Para receber serviços associados a estes Serviços Críticos para a Missão, o Cliente tem de manter um contrato de serviços de Suporte Unificado ativo. Se o contrato de Serviços de Suporte Unificado do Cliente expirar ou for rescindido, os serviços associados a estes Serviços Críticos para a Missão também cessarão na mesma data.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> Serviços Críticos para a Missão para Eventos do Azure ("MCS para Eventos do Azure"), anteriormente conhecidos como "Gestão de Eventos do Microsoft Azure (AEM)": <p>Os Serviços Críticos para a Missão para Eventos do Azure (doravante "MCS para Eventos do Azure") oferecem suporte avançado durante eventos de negócio críticos planeados do Cliente. A equipa MCS para Eventos do Azure proporciona suporte proativo e reativo para garantir que o evento do Cliente decorre sem problemas.</p> <p>No âmbito das ações pré-evento, a equipa MCS para Eventos do Azure irá avaliar e familiarizar-se com a solução do Cliente, identificar possíveis problemas e riscos que afetem o tempo de atividade e a estabilidade, e realizar análises de capacidade e resiliência na plataforma Azure. A equipa MCS para Eventos do Azure irá avaliar a solução do cliente durante o período de avaliação pré-evento e comunicará os riscos identificados por escrito ao cliente. Durante o período de cobertura do evento, a equipa MCS para Eventos do Azure estará disponível 24x7 para prestar suporte.</p>	+

Serviço	Plano
<p>Consideramos um evento de negócio crítico abrangido uma atividade pontual, prevista pelo cliente, que represente um risco ou impacto importante para o cliente. Estes eventos exigem níveis mais elevados de disponibilidade e desempenho do serviço. Exemplos destes eventos incluem uma carga elevada previsível numa solução existente, a implementação de uma nova funcionalidade numa solução do Azure existente, a implementação de uma nova solução no Azure e a migração de um fornecedor no local ou noutra cloud para o Azure.</p> <p>A equipa MCS para Eventos do Azure suporta eventos de negócio críticos que utilizam os serviços principais do Microsoft Azure. Uma solução do Azure é definida como um conjunto de subscrições do Azure com padrões de configuração e dependências diretas consistentes entre serviços para a obtenção de um objetivo de negócio. Cada evento abrange uma única solução do Azure do cliente. As soluções do Azure serão identificadas antes do evento. Se o evento de negócio crítico do Cliente incluir mais de uma solução do Azure, poderá ser necessário adquirir eventos adicionais. O MCS para Eventos do Azure reserva-se o direito de avaliar a complexidade e quantidade de cargas de trabalho que compõem o ambiente do Cliente, garantindo uma abordagem personalizada ao suporte e avaliação.</p> <p>Os eventos de negócio crítico poderão receber até cinco (5) dias de calendário de cobertura consecutiva. Se a procura prevista for superior a cinco (5) dias de calendário consecutivos, os clientes poderão optar por adquirir o número de MCS para Eventos do Azure necessário para a cobertura consecutiva durante a totalidade da duração do evento crítico para o negócio.</p> <p>O MCS para Eventos do Azure está sujeito à disponibilidade de recursos. A menos que a Microsoft concorde, só será prestado suporte MCS para Eventos do Azure para eventos de negócio críticos do Azure que tenham sido agendados antecipadamente e confirmados, por escrito, pelo menos 6 semanas de calendário antes do início do evento. Caso opte por aceitar um evento com menor antecedência, a Microsoft poderá, à sua exclusiva discrição, reduzir o âmbito da avaliação pré-evento. O MCS para Eventos do Azure está sujeito a cancelamento se o Cliente não conseguir facultar respostas ou recursos adequados ao longo da prestação do serviço MCS para eventos do Azure. Contacte o seu gestor de conta de sucesso de cliente para obter detalhes sobre a disponibilidade.</p> <p>O MCS para Eventos do Azure só está disponível para clientes que tenham soluções na Cloud Pública do Azure. O MCS para Eventos do Azure não está disponível para clientes que tenham ambientes do Azure em clouds governamentais ou soberanas. O MCS para Eventos do Azure não pode satisfazer quaisquer requisitos de acesso restrito especializados para apenas fornecer cidadãos de ou baseados num país do Citizen Alliance Support. A prestação do MCS para Eventos do Azure só está disponível em inglês e não inclui serviços de suporte em idiomas locais.</p> <p>*Para mais informações, consulte o gráfico de Tipos de gravidade de incidentes de Serviços Críticos para a Missão para Eventos do Azure no Apêndice A.</p>	

Serviço	Plano
<p>• Serviços Críticos para a Missão para Microsoft Security Cloud</p> <p>Os Serviços Críticos para a Missão para Microsoft Security Cloud ("MCS para Security Cloud") são uma proposta de serviço que proporciona suporte avançado para o portfólio do Microsoft Security do cliente, incluindo acesso priorizado direto às equipes de engenharia de segurança. O objetivo do MCS para Security Cloud é acelerar a rentabilidade dos produtos de segurança inscritos, incluindo o Entra, o Intune, o Purview (DLP e MIP) e o Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI e MDO), com planos para incorporar muito mais produtos de segurança no futuro.</p> <p>Graças ao sólido conjunto de competências técnicas da equipa MCS para Security Cloud, de um conhecimento aprofundado do Cliente e da capacidade de interagir com a organização central de engenharia, o Cliente irá desfrutar de uma relação constante com o técnico de segurança que irá fornecer os respetivos conhecimentos à medida que este implementar os respetivos produtos de segurança Microsoft ou se prepara para eventos que afetam o negócio.</p> <p>Este serviço está disponível para as cargas de trabalho de segurança listadas nos inquilinos indicados e está definido num Anexo referenciado na Ordem de Intervenção do Cliente.</p> <p>*Para mais informações, consulte o gráfico de Tipos de gravidade de incidentes de Serviços Críticos para a Missão para Microsoft Security Cloud no Apêndice A.</p>	+
<p>Resposta a Incidentes de Cibersegurança da Microsoft (MSCIR):</p> <p>Disponibiliza investigação global e orientações para ajudar a avaliar o âmbito de ciberataques, criar resiliência e proteger contra ciberataques potenciais. Estes serviços ajudam a reduzir o risco de ciberataques orientados e a mitigar melhor os danos causados por uma crise de segurança.</p> <p>O MSCIR tem de ser adquirido como um suplemento separado de um Contrato de Suporte Unificado existente e não está incluído no pacote de Suporte Empresarial Unificado base.</p> <p>No momento do incidente, a Microsoft irá interagir com o Cliente para definir o âmbito específico da resposta e gestão do ciberataque. Em determinadas circunstâncias urgentes, o Cliente poderá pedir e autorizar a Microsoft a iniciar a prestação dos serviços MSCIR antes de adquirir ou definir o âmbito do serviço MSCIR ("Contrato MSCIR").</p> <p>Não obstante qualquer disposição em contrário, se o Cliente autorizar a Microsoft a iniciar o trabalho antes do estabelecimento do Contrato MSCIR, o Cliente concorda que (a) envidará todas as medidas razoavelmente necessárias para executar o Contrato MSCIR o mais rapidamente possível, (b) permanece totalmente responsável e concorda em pagar os serviços prestados anteriormente à execução do Contrato MSCIR e faturados pela Microsoft, e (c) a Microsoft não será responsável por quaisquer atos ou omissões relacionados com o trabalho autorizado que ocorram antes da assinatura e o Cliente assume todos os riscos associados. Poderá obter informações adicionais</p>	+

Serviço	Plano
<p>relacionadas com interações MSCIR (por ex.: preços e âmbito de trabalho) ou informações sobre ofertas proativas junto do seu Gestor de Conta de Sucesso de Cliente (CSAM).</p> <p>O MSCIR está disponível mediante uma taxa adicional e estará definido num Anexo referenciado na Ordem de Intervenção do Cliente.</p>	

2.5 Soluções avançadas

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

Tabela 12 – Tipos de solução avançada

Serviço	Plano
<ul style="list-style-type: none"> Engenharia Designada (DE): <p>Soluções organizadas e orientadas por resultados baseadas em práticas recomendadas e princípios da Microsoft que ajudam a acelerar a rentabilidade do Cliente. Um especialista principal irá trabalhar em estreita colaboração com a equipa do Cliente para proporcionar orientações técnicas aprofundadas, contactando com outros especialistas da Microsoft, quando necessário, para ajudar a implementar e/ou otimizar as soluções Microsoft do Cliente. Estes serviços vão desde a avaliação e planeamento até à configuração e implementação, passando pela melhoria de competências e conceção.</p> <p>Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> É necessário um contrato de Serviços de Suporte Unificado válido para pedir serviços DE. Se o contrato expirar ou for rescindido, o serviço DE do Cliente cessará na mesma data. Os serviços DE estão disponíveis durante o horário de expediente normal (09:00 às 17:30, Hora Padrão Local), excluindo feriados e fins de semana. Os serviços DE suportam as tecnologias e os produtos Microsoft específicos escolhidos pelo Cliente e listados na Ordem de Intervenção do Cliente. Os serviços DE são prestados numa única localização de suporte, especificada na Ordem de Intervenção do Cliente. Os serviços DE são principalmente prestados remotamente, a menos que as visitas às instalações do Cliente tenham sido previamente acordadas por escrito. Caso as visitas às instalações sejam mutuamente acordadas e não 	+

Serviço	Plano
<p>sejam pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente por despesas de deslocação e relacionadas consideradas razoáveis.</p> <ul style="list-style-type: none"> Engenharia Designada Avançada (EDE): <p>Este serviço personalizado fornece uma interação técnica aprofundada e continuada a cliente clientes com cenários complexos. Esta proposta é adaptada às necessidades e objetivos do cliente, disponibilizando um técnico designado que irá desenvolver um conhecimento detalhado do ambiente ou da solução do Cliente e apoiar os objetivos de negócio deste, incluindo, sem limitações, otimização de cargas de trabalho, adoção ou capacidade de suporte. É possível adquirir serviços EDE como propostas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser utilizado para prestar serviços proativos orientados.</p> <p>Quando os serviços são adquiridos como horas, as horas de serviço EDE são deduzidas do total de horas adquiridas pelo Cliente à medida que são utilizadas e fornecidas. As propostas EDE predefinidas são adaptadas ao ambiente do Cliente e ajudam-no a atingir o resultado pretendido. Estas propostas incluem serviços proativos predefinidos necessários incorporados.</p> <p>Os serviços EDE concentram-se nas seguintes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ajudar a manter um conhecimento aprofundado das necessidades de negócio atuais e futuras do Cliente e da configuração do ambiente de tecnologias de informação do Cliente para otimizar o desempenho. ○ Documentar e partilhar com o Cliente recomendações de utilização dos materiais relacionados com os serviços de suporte (por ex.: análises da capacidade de suporte, verificações do estado de funcionamento, workshops e programas de avaliação de riscos). ○ Ajudar a tornar consistentes as atividades de implementação e funcionamento do Cliente com as implementações de tecnologias Microsoft planeadas e atuais do Cliente. ○ Melhorar as competências técnicas e operacionais da equipa de TI do Cliente. ○ Desenvolver e implementar estratégias para ajudar a evitar incidentes futuros e a aumentar a disponibilidade do sistema das tecnologias Microsoft abrangidas do Cliente. ○ Ajudar a determinar a causa raiz de incidentes periódicos e fornecer recomendações para impedir a ocorrência de interrupções futuras tecnologias Microsoft designadas. <p>Os recursos são alocados, priorizados e atribuídos com base no acordado entre as partes durante a reunião inicial e documentado como parte do plano de prestação de serviços ao Cliente, independentemente da forma como os serviços EDE são adquiridos. Os clientes multinacionais têm de atribuir os serviços EDE a uma localização no momento da contratação, antes do planeamento da prestação de serviços.</p> 	

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

Serviço	Plano
<p>Os nossos técnicos desenvolvem e mantêm um conhecimento aprofundado da utilização dos produtos e serviços online Microsoft no ambiente do Cliente. Este conhecimento é incorporado nas respetivas atividades relacionadas com a resolução de incidentes de suporte.</p> <p>Os nossos técnicos fornecem à equipa de suporte técnico da Microsoft informações sobre a utilização dos produtos e serviços online Microsoft no ambiente do Cliente. Além disso, fornecem conhecimentos avançados de resolução de problemas e depuração para proporcionar a resolução rápida de incidentes de suporte. Quando disponível para os produtos e serviços online Microsoft envolvidos, os nossos técnicos efetuam a análise de causas raiz de incidentes com impacto crítico no negócio e fornecem recomendações sobre a forma como problemas semelhantes podem ser mitigados no futuro. Além disso, o técnico REDE poderá chamar recursos técnicos adicionais, conforme necessário.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviços proativos <p>Os nossos técnicos documentam e partilham com o Cliente recomendações sobre a utilização de serviços de suporte proativos (por ex.: análises da capacidade de suporte, verificações do estado de funcionamento, workshops e programas de avaliação de riscos) para identificar oportunidades para aumentar o tempo de atividade e mitigar interrupções de funções críticas para o negócio. A pedido do Cliente, o técnico REDE pode executar serviços proativos acordados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços <p>Para receber serviços REDE, o Cliente tem de formalizar e manter um contrato de Suporte Unificado. Se o contrato de Serviços de Suporte Unificado do Cliente expirar ou for rescindido, o serviço REDE do Cliente cessará na mesma data. O técnico REDE é atribuído adicionalmente ao recurso de resolução técnica da Microsoft responsável pela resolução de incidentes de suporte.</p> <p>Os serviços REDE estão disponíveis durante o horário de expediente normal (09:00 às 17:30, Hora Padrão Local, excluindo feriados e fins de semana). Estes serviços são prestados nas localizações de suporte designadas em que são adquiridos, conforme identificado na Ordem de Intervenção do Cliente. Os serviços REDE são prestados remotamente, salvo acordo em contrário por escrito. Caso as visitas às instalações sejam mutuamente acordadas e não sejam pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente por despesas de deslocação e relacionadas consideradas razoáveis.</p> <p>Note que os serviços REDE não modificam os tempos de resposta a incidentes de suporte reativo aplicáveis através de outras propostas de suporte da Microsoft para as quais o Cliente é elegível.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidades do Cliente <p>Para otimizar os benefícios dos serviços REDE, o Cliente tem de cumprir as seguintes responsabilidades. O não cumprimento destas responsabilidades</p>	

Serviço	Plano
<p>poderá originar atrasos do serviço ou prejudicar a nossa capacidade de prestar serviços.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fornecer ao técnico REDE orientação, formação, documentação e outras comunicações, conforme necessário para proporcionar um conhecimento aprofundado da utilização dos produtos e serviços online Microsoft no ambiente do Cliente. ○ Iniciar pedidos de incidente de suporte e participar ativamente com a Microsoft no diagnóstico e resolução de incidentes de suporte. ○ Agir como administrador do respetivo ambiente. ○ Fornecer informações de resolução de problemas mediante pedido (por exemplo, ficheiros de depuração e de registo de rastreio). 	
<p>• Resposta Unificada Avançada:</p> <p>A Resposta Unificada Avançada (UER) proporciona suporte reativo acelerado e gestão de incidentes avançada para os produtos e serviços cloud Microsoft do Cliente, para todos os incidentes de situação crítica (Gravidade 1 ou Gravidade A).</p> <p>Suporte Reativo Acelerado: para mais informações sobre definições de gravidade de incidentes, tempos de resposta e exclusões de produtos, consulte a tabela no Apêndice A. Para receber suporte UER para produtos e serviços cloud Microsoft, o Cliente tem de submeter um incidente telefonicamente ou através da Web.</p> <p>Gestão Avançada de Incidentes: o serviço de Gestão Avançada de Incidentes está disponível 24x7x365 para todos os incidentes de Gravidade 1 ou Gravidade A. É atribuído aos clientes um conjunto designado de recursos que têm conhecimento dos objetivos de negócio e do ambiente do cliente. Estes recursos são atribuídos adicionalmente aos Serviços de Resolução de Problemas e são responsáveis pela supervisão de todos os incidentes de suporte de situações críticas, para promover uma resolução atempada e uma prestação de suporte de elevada qualidade. A equipa de Gestão Avançada de Incidentes designada para o Cliente pode ser contactada diretamente por e-mail 24x7 e irá garantir o progresso técnico continuado, fornecendo atualizações de estado e escalamento frequentes e um plano de ação.</p> <p>Relativamente a qualquer incidente de Gravidade 1, um membro da equipa de Gestão Avançada de Incidentes efetuará uma análise à posteriori do processamento de incidentes com o cliente, com o Gestor de Conta de Sucesso de Cliente (CSAM) e com outros membros da equipa da conta do Cliente, com o objetivo de fortalecer o negócio do Cliente e evitar indisponibilidades e problemas futuros. Durante a reunião, o membro da equipa de Gestão Avançada de Incidentes fornecerá uma descrição geral da resposta ao incidente, incluindo sucessos e áreas a melhorar. Além disso, irá trabalhar em conjunto com o Gestor de Conta de Sucesso de Cliente (CSAM) para produzir recomendações de remediação para reduzir proativamente incidentes futuros e fortalecer a estabilidade e a resiliência das soluções do cliente.</p>	+

Serviço	Plano
<p>Está incluída uma quantidade definida de horas de Serviços de Gestão do Sucesso para atividades de inclusão, reuniões trimestrais com um membro da equipa de Gestão Avançada de Incidentes e na análise à posteriori de incidentes de Gravidade 1. Estão disponíveis reuniões adicionais ou mais frequentes mediante pedido e acordo prévio da Microsoft, se o Cliente optar por adquirir horas adicionais de Serviços de Gestão do Sucesso além das incluídas.</p> <p>Se o Cliente tiver um contrato Unificado multinacional, só é necessário adquirir a UER para a localização do país anfitrião. Visto que são uma Solução Avançada, todos os serviços UER podem ser prestados remotamente, quer na localização Anfitriã quer noutras. Os Serviços de Gestão do Sucesso incluídos serão alocados pela localização anfitriã e geridas pelo Gestor de Conta de Sucesso de Cliente (CSAM) da mesma.</p> <p>Pré-requisitos e pressupostos</p> <p>Para receber serviços UER, o Cliente tem de manter um contrato de serviços de Suporte Unificado ativo. Se o contrato de Serviços de Suporte Unificado do Cliente expirar ou for rescindido, os serviços associados a estes Serviços UER também cessarão na mesma data.</p> <p>Para garantir que a equipa de Gestão Avançada de Incidentes tem conhecimentos básicos sobre o negócio e o ambiente do Cliente, este tem de fornecer documentação, caso lhe seja pedido, e participar em iniciativas de inclusão durante os primeiros 60 dias da vigência do contrato.</p> <p>Limitações e Exclusões do Serviço</p> <p>A Análise de Causas Raiz (RCA) não está incluída na Resposta Unificada Avançada, mas pode ser pedida ao CSAM do Cliente. O Cliente será responsável por colaborar com a equipa da Microsoft para fornecer materiais (como ficheiros de registo, rastreios de rede ou o resultado de outros diagnósticos) necessários para a conclusão da RCA.</p> <p>Os recursos de Gestão Avançada de Incidentes irão trabalhar remotamente. O serviço de Gestão Avançada de Incidentes é prestado em inglês, chinês e japonês. A prestação do serviço por região restrita, cidadania necessária ou recursos de entrega autorizados não é possível.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Azure Rapid Response: <p>O Azure Rapid Response (ARR) fornece suporte reativo acelerado para os componentes do Microsoft Azure do Cliente, encaminhando incidentes de suporte para especialistas técnicos e proporcionando interação com as equipas de operações dos serviços cloud, conforme necessário.</p> <p>Para beneficiar dos serviços de Resposta Rápida para os componentes do Microsoft Azure, o Cliente tem de submeter um incidente através do portal de serviços cloud aplicável. Os pedidos de Suporte de Resolução de Problemas do Cliente serão</p>	+

Serviço	Plano
<p>encaminhados diretamente para técnicos de suporte de Resposta Rápida especializados em serviços cloud. Embora a resolução dos incidentes possa necessitar de profissionais de suporte de produtos gerais, a equipa de Resposta Rápida é a principal responsável pela resolução de incidentes, estando disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.</p> <p>Consulte a tabela existente no Apêndice A para obter informações sobre os tempos de resposta do suporte de resolução de problemas dos componentes do Azure do cliente. Estes tempos prevalecem sobre quaisquer tempos de resposta de suporte do Pacote Base esperados. A Resposta Rápida não abrange os Serviços de Multimédia do Azure, o Azure Stack, o Azure StorSimple, o GitHub AE, a Impressão Universal, os Serviços de Comunicação do Azure, a Gestão de Faturação e Subscrições, a Base de Teste para M365 ou o Microsoft Mesh.</p> <p>A aquisição do serviço de Resposta Rápida está sujeita à disponibilidade dos recursos. Contacte o seu gestor de conta de sucesso de cliente para obter detalhes sobre a disponibilidade.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Acesso Direto à Equipa de Engenharia do O365: <p>Faculta suporte avançado para as cargas de trabalho principais dos inquilinos de produção do Microsoft Office 365 do Cliente. Este serviço inclui acesso prioritário à equipa de engenharia do Office 365.</p> <p>Este serviço está disponível para os inquilinos listados mediante o pagamento de uma taxa adicional e está definido num Anexo referenciado na Ordem de Intervenção do Cliente.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> • Suporte para Programadores: <p>O Suporte para Programadores disponibiliza suporte técnico proativo mais aprofundado baseado na cloud e em conhecimentos do produto ao longo da totalidade do ciclo de vida de desenvolvimento das aplicações para programadores do Cliente que estejam a criar, implementar e suportar aplicações na plataforma da Microsoft.</p> <p>Este serviço proporciona suporte abrangente, ajudando os clientes a acelerarem a inovação digital, a adoção da cloud e a prontidão dos programadores. A orientação fornecida ajuda a acelerar o trabalho dos programadores e a otimizar as práticas DevSecOps com as mais recentes ferramentas e técnicas, a modernizar aplicações para aumentar a eficiência e impulsionar o potencial de negócio, e a suportar equipas de programadores ao longo da jornada de adoção da cloud através de um plano de sucesso abrangente.</p> <p>O Suporte para Programadores está disponível mediante o pagamento de uma taxa adicional.</p>	+1
<ul style="list-style-type: none"> • Acesso Direto à Equipa de Engenharia do GitHub: <p>Disponibiliza aos clientes acesso prioritário a uma equipa de suporte do GitHub designada e a um Técnico de Fiabilidade do Cliente (CRE) do GitHub designado.</p>	+

Serviço	Plano
Além disso, o serviço inclui análises trimestrais que proporcionam orientação proativa baseada em verificações do estado de funcionamento e na análise de pedidos de suporte.	
<ul style="list-style-type: none"> • Suporte Crítico para a Missão <p>Disponibiliza um nível de serviços de suporte elevado para um conjunto definido de produtos e Serviços Online Microsoft que fazem parte da solução crítica para a missão do Cliente, conforme especificado na Ordem de Intervenção do Cliente. Uma solução crítica para a missão é uma aplicação, um processo ou um componente que é essencial para a operação do negócio do Cliente. O serviço fornece um programa abrangente de serviços de suporte mediante uma taxa adicional e está definido num Anexo referenciado na Ordem de Intervenção do Cliente.</p> <p>Para receber serviços associados a estas soluções avançadas, o Cliente tem de manter um contrato de serviços de Suporte Unificado ativo. Se o contrato de Serviços de Suporte Unificado do Cliente expirar ou for rescindido, os serviços associados a estas soluções avançadas também cessarão na mesma data.</p>	+

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

2.6 Programa Multinacional Unificado

Introdução

O programa **Multinacional** proporciona acesso ao Suporte Unificado da Microsoft em várias localizações. Um Contrato Multinacional é representado em uma ou várias Ordens de Intervenção. Antes da finalização de um Contrato Unificado, certifique-se de que a organização tem contratos adequados nas várias localizações para receber todas as vantagens do Suporte Unificado da Microsoft.

Descrição Geral da Estrutura do Programa

- A localização em que o Pacote Base de Suporte Unificado da Microsoft é contratado na Ordem de Intervenção será conhecida como Anfitriã.
- Qualquer localização diferente da Anfitriã especificada no contrato será conhecida como localização a jusante.
- Um contrato centralizado é definido como um contrato de Suporte Unificado da Microsoft que tenha uma localização "anfitriã" e uma localização "a jusante" num único contrato com pacotes de Suplementos atribuídos por localização.
- Um contrato descentralizado é definido como um contrato de Suporte Unificado que tem um Pacote Base de Suporte Unificado para a localização "anfitriã" e contratos separados para pacotes de Suplementos atribuídos a outras localizações.
- Em alguns casos, Contratos Multinacionais complexos podem ser uma combinação de contratos Centralizados e Descentralizados.

Expandir o Suporte Unificado da Microsoft a outras localizações

- Os serviços específicos e as respectivas quantidades, caso aplicável, serão detalhados na Ordem de Intervenção associada por localização.
- Os Serviços descritos no presente documento podem ser prestados nas localizações designadas pelo Cliente na Ordem de Intervenção da Localização Anfitriã ou da Localização a Jusante.
- Consoante o serviço, este poderá ser gerido ou prestado na localização anfitriã ou a jusante.

Pacote Base de Suporte Multinacional Unificado da Microsoft

- O Pacote Base de Suporte Multinacional Unificado da Microsoft será contratado com a localização anfitriã.
- A Gestão da Prestação de Serviços (Gestão de Sucesso do Cliente, ou CSAM) será fornecida a partir da localização anfitriã.
- Serviços reativos: Assumindo a forma de Pedidos de Suporte, são geridos na localização anfitriã e estão disponíveis em qualquer parte do mundo para o pessoal designado do cliente contratado.

Pacotes de Serviços de Suplementos

- É possível adquirir Serviços Proativos, sob a forma de Serviços de Aceleração de Valor, para utilização na localização anfitriã ou a jusante. As localizações de prestação são específicas da solução e podem estar disponíveis como remotas ou no local. As capacidades de prestação específicas têm de ser confirmadas antes da contratação de quaisquer Serviços Proativos.
- Todas as Soluções Avançadas podem ser adquiridas para utilização na localização anfitriã ou a jusante. As localizações de prestação são específicas da solução e podem estar disponíveis como remotas ou no local. As capacidades de prestação específicas têm de ser confirmadas antes da contratação de quaisquer soluções avançadas.
- Gestão da Prestação de Serviços: É possível adicionar um Gestor de Sucesso de Conta de Cliente (CSAM) a um contrato para localizações específicas. As localizações e os custos específicos serão determinados durante a negociação do contrato.
- É possível contratar Gestão de Incidentes para localizações anfitriãs ou a jusante através da utilização de Pacotes de Suplementos. As localizações e os custos específicos serão determinados durante a negociação do contrato.

Termos e Condições Adicionais do Programa Multinacional

- O suporte no Local, no Fuso Horário ou no Idioma Nacional estará sujeito a requisitos de contratação e regulamentares locais. Poderão aplicar-se contratos e custos adicionais.
- O pessoal de outras localizações do Cliente poderá participar em Serviços Proativos remotos adquiridos na localização anfitriã ou numa localização remota, conforme especificado na Ordem de Intervenção. Esta opção deve ser validada com a conta da equipa em participação remota.
- Só é possível permutar Créditos Proativos entre a localização anfitriã e localizações a jusante listadas numa Ordem de Intervenção. Não é possível processar permutas de uma Ordem de Intervenção para outra.
- As permutas serão efetuadas com base nas moedas e taxas atuais de Créditos Proativos nas respetivas Localizações de Suporte.
- Todas as permutas que resultem em Créditos Proativos fracionários serão arredondadas para a unidade mais próxima.

Obrigações e Requisitos Fiscais

- O Cliente será o único responsável por quaisquer obrigações fiscais decorrentes da distribuição ou permuta de serviços de suporte adquiridos entre a Localização de Suporte Anfitriã e Localizações de Suporte a Jusante.
- A conformidade com legislação fiscal e requisitos regulamentares locais poderá necessitar de Ordens de Intervenção separadas.
- Austrália, China, Coreia, Hong Kong, Índia, Japão, Macau, Nova Zelândia e Taiwan estão sujeitos a requisitos locais e todos os contratos multinacionais para estas localizações têm de ter as suas próprias Ordens de Intervenção. Esta lista está sujeita a alterações. Consulte a equipa da conta durante as negociações do contrato.

Faturação e Prestação do Suporte Multinacional Unificado

- A funcionalidade Faturação Fracionada permite que as transações sejam divididas por várias faturas com base em diferentes critérios, como o tipo de produto, a data de entrega ou a localização do cliente.
- Os pedidos de alterações dos detalhes seguintes originarão uma emenda ao contrato: Contacto para Faturação, Morada para Faturação, Nome da Empresa, Endereço da Empresa, Montante para Faturação e Data para Faturação.
- Alterações a qualquer Contrato Multinacional poderão originar custos adicionais ou restrições devido às circunstâncias descritas acima.

2.7 Termos e condições adicionais

Pré-requisitos e Pressupostos dos Serviços de Suporte Unificado

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

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

- **Utilização dos Serviços:** todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais adquiridos no âmbito e durante a Vigência de uma Ordem de Intervenção de Suporte, serão perdidos se não forem utilizados durante a vigência da Ordem de Intervenção aplicável.
- **Agendamento dos Serviços:** o agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos e os workshops podem estar sujeitos a cancelamento se os níveis de registo mínimos não forem cumpridos.
- **Acesso Remoto:** a Microsoft pode aceder ao sistema do Cliente através de uma ligação remota para analisar problemas a pedido do Cliente. A equipa da Microsoft irá aceder apenas aos sistemas autorizados pelo Cliente. Para utilizar a assistência por ligação remota, o Cliente tem de fornecer à Microsoft o acesso adequado e o equipamento necessário.
- **Dados do Cliente:** alguns serviços poderão obrigar a Microsoft a armazenar, processar e aceder a dados do Cliente. Ao fazê-lo, utilizamos tecnologias aprovadas pela Microsoft, que estão em conformidade com as nossas políticas e processos de proteção de dados. Se o Cliente solicitar que utilizemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, o Cliente compreende e aceita que é o único responsável pela integridade e segurança dos dados do Cliente e que a Microsoft não assume qualquer responsabilidade relativamente à utilização de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
- **Política de Cancelamento:** se o Cliente pretender solicitar o cancelamento de um serviço previamente agendado, terá de o fazer com uma antecedência mínima de 14 dias para que seja elegível para um reembolso total, onde aplicável. Os cancelamentos efetuados com 6 a 13 dias de antecedência incorrerão num encargo correspondente a 50% do custo do serviço. Qualquer cancelamento efetuado com 5 dias ou menos de antecedência implicará a responsabilidade pelo pagamento do custo total (100%) do serviço.
- **Serviços Adicionais:** ao adquirir serviços adicionais, a Microsoft poderá exigir a inclusão da gestão de sucesso e prestação de serviços para facilitar a prestação. Nem todos os serviços adicionais poderão estar disponíveis no país/região do Cliente. Contacte o recurso de prestação de serviços para obter mais detalhes.
- **Permuta de Serviços:** se o Cliente tiver encomendado um tipo de serviço e pretender trocá-lo por outro, poderá aplicar o valor equivalente a um serviço alternativo, onde disponível e conforme acordado pelo recurso de prestação de serviços do Cliente.
- **Acesso ao Código:** o Cliente concorda que o único código que não seja da Microsoft ao qual nos forneça acesso se trate de código que seja propriedade do Cliente. Os serviços poderão incluir Materiais de Serviços, aconselhamento e orientação relacionados com o código detido pelo Cliente ou pela Microsoft, ou a prestação direta de outros serviços de suporte.
- **Serviços Reativos:** ao prestar Serviços Reativos, a Microsoft não fornece código de qualquer tipo, além de código de exemplo. O Cliente assumirá todos os riscos associados à implementação de qualquer código fornecido pela Microsoft durante a prestação de serviços de suporte e será responsável por todos os testes, controlos, garantia de qualidade, conformidade legal, regulamentar ou com as normas, manutenção, implementação e outras práticas associadas ao código fornecido pela Microsoft durante a prestação de serviços de suporte, no todo ou em parte, no respetivo ambiente Microsoft ou em qualquer outra implementação.
- **Requisitos da Plataforma:** poderão existir requisitos mínimos para a plataforma dos serviços adquiridos.
- **Prestação dos Serviços:** os serviços não podem ser prestados através dos clientes do Cliente. Caso as visitas às instalações sejam mutuamente acordadas e não sejam pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente por despesas de deslocação e alojamento consideradas razoáveis.
- **Serviços de Suporte do GitHub:** estes serviços são prestados pela GitHub, Inc., uma subsidiária total da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário na Ordem de

Intervenção do Cliente, a Declaração de Privacidade do GitHub, a Adenda de Proteção de Dados e o Anexo de Segurança do GitHub serão aplicáveis a aquisição de Serviços de Suporte do GitHub pelo Cliente.

- **Comunicações com os Utilizadores:** o Cliente concorda que a Microsoft pode enviar informações sobre produtos e funcionalidades para um endereço de e-mail válido e ativo da empresa, através de material identificado como atualizações de segurança, newsletters, blogues, briefings de segurança, comunicações de serviço e documentação semelhante. Os utilizadores do Cliente têm ao seu dispor o mecanismo adequado para optar ativamente por não receber estas comunicações.
- **Gravações:** quaisquer gravações e materiais colaterais relacionados de serviços prestados são Materiais de Serviços e estão sujeitos aos termos e condições do contrato ao abrigo do qual os serviços são prestados.

Ao aceitarem o convite para participarem num evento gravado ou assistirem ao evento gravado: 1) Os participantes aceitam ser gravados e aceitam que a recolha e o armazenamento do evento gravado estão sujeitos aos termos e condições que regem o evento; 2) Os participantes aceitam que o respetivo nome, endereço de e-mail, perguntas submetidas e/ou número de telefone poderão estar visíveis para os outros participantes; e 3) Os participantes aceitam que a gravação poderá ser partilhada com colaboradores e representantes da Microsoft.

Exceto conforme expressamente indicado no contrato vigente, o Cliente não pode modificar, copiar, distribuir, transmitir, apresentar, reproduzir, publicar, licenciar, criar obras derivadas, transferir ou vender quaisquer informações do evento gravado.

Os Materiais de Serviços poderão ser razoavelmente partilhados na organização do Cliente, sujeitos aos termos e condições que regem Materiais de Serviços, e não se destinam a substituir os programas de formação da organização do Cliente. O Cliente exercerá o seu exclusivo critério para determinar a utilização dos Materiais de Serviços e será responsável por toda a conformidade legal, regulamentar ou normativa. O Cliente assume todos os riscos associados à implementação ou reprodução dos Materiais de Serviços, incluindo obrigações de confidencialidade, informações retiradas do contexto ou partilha de informações de forma não atempada. Os Materiais de Serviços são apresentados "tal como estão" e "com todas as falhas" no momento da entrega, e a Microsoft não fornece quaisquer garantias, expressas ou implícitas.

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

2.8 Responsabilidades do Cliente

Responsabilidades do Cliente:

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

- **Administrador de Serviços de Suporte:** o Cliente designará um administrador de serviços de suporte que será responsável por liderar a equipa do Cliente e gerir todas as atividades de suporte, incluindo os processos internos de submissão de pedidos de incidente de suporte à Microsoft.
- **Serviços de Suporte Multinacional:** se adquirir Serviços de Suporte Multinacional, o Cliente irá designar um administrador de serviços de suporte para a Localização de Suporte Anfitriã. Este administrador será responsável por liderar a equipa local do Cliente e por gerir todas as atividades

loais de suporte, incluindo os processos internos de submissão de pedidos de incidente de suporte à Microsoft. Poderá igualmente ser necessário designar um administrador de serviços de suporte noutras Localizações de Suporte.

- **Contactos de Suporte Reativo:** o Cliente poderá designar, conforme necessário, contactos de suporte reativo que irão criar pedidos de suporte telefonicamente ou através do site de suporte da Microsoft. Os administradores da cloud, para os serviços baseados na cloud do Cliente, também podem submeter pedidos de suporte da cloud através dos portais de suporte aplicáveis.
- **Pedidos de Suporte dos Serviços Online:** os administradores da cloud têm de submeter pedidos de suporte relativos aos serviços online através do portal de suporte do serviço online adequado.
- **Submissão de Pedidos de Serviço:** quando submeterem um pedido de serviço, os contactos de suporte reativo do Cliente devem ter um entendimento básico do problema e uma capacidade para o reproduzir. Isto irá ajudar a Microsoft no diagnóstico e na triagem do problema. Estes contactos devem também ter conhecimentos sobre os produtos Microsoft suportados e o ambiente Microsoft do Cliente, para ajudarem a resolver os problemas do sistema e ajudar a Microsoft a analisar a resolver pedidos de serviço.
- **Determinação e Resolução de Problemas:** quando submeterem um pedido de serviço, os contactos de suporte reativo do Cliente podem necessitar de realizar atividades de determinação e resolução de problemas, conforme pedido pela Microsoft. Estas atividades poderão incluir a realização de rastreios de rede, a captura de mensagens de erro, a recolha de informações de configuração, a alteração de configurações do produto, a instalação de novas versões de software ou de componentes, ou a modificação de processos.
- **Planeamento de Serviços:** o Cliente concorda em colaborar com a Microsoft para planear a utilização dos serviços, com base nos serviços adquiridos.
- **Atualizações de Contactos:** o Cliente concorda em notificar a Microsoft sobre quaisquer alterações aos contactos nomeados especificados na Ordem de Intervenção do Cliente.
- **Gestão de Dados:** o Cliente é responsável por fazer cópias de segurança dos respetivos dados e por reconstruir ficheiros perdidos ou alterados resultantes de falhas catastróficas. O Cliente também necessita de implementar os procedimentos necessários para garantir a integridade e a segurança do software e dos dados.
- **Comentários:** quando possível, o Cliente concorda em responder aos inquéritos de satisfação de clientes que a Microsoft possa fornecer ocasionalmente relativamente aos serviços.
- **Despesas:** o Cliente é responsável por quaisquer despesas de deslocação e estadia incorridas pelos respetivos colaboradores ou contratantes.
- **Responsabilidades Adicionais:** o recurso de prestação de serviços pode pedir ao Cliente para cumprir outras responsabilidades específicas do serviço adquirido.
- **Serviços Cloud:** durante a utilização de serviços cloud no âmbito deste suporte, o Cliente tem de adquirir ou de ter uma subscrição ou plano de dados para o serviço online aplicável.
- **Pedidos de Serviços Proativos:** o Cliente concorda em submeter os pedidos de serviços Proativos e soluções avançadas, juntamente com quaisquer dados aplicáveis ou necessários, num prazo não superior a 60 dias antes da data de expiração da Ordem de Intervenção aplicável.

- **Acesso:** o Cliente concorda em fornecer à equipa de prestação de serviços no local da Microsoft acesso telefónico e à Internet de banda larga razoável, bem como acesso às ferramentas de diagnóstico e sistemas internos, conforme aplicável.

Apêndice A: Gráficos de Tipos de Gravidade

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

Suporte Reativo – Tipos de Gravidade dos Incidentes

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

Gravidade e situação	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
Gravidade 1		
Sistema de negócio crítico inativo:	Componentes do Azure ¹ - Resposta à primeira chamada no prazo de 15 minutos ou menos	Notificação de executivos sénior do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft
Negócio em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica.	Todos os outros produtos e serviços – Resposta à primeira chamada no prazo de uma hora ou menos	Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24/7 ³
Necessita de atenção imediata	Recurso de Situações Críticas ² atribuído	Acesso e resposta rápidos
	Esforço contínuo numa base 24/7 ³	Submissão por telefone ou Internet
	Escalamento rápido para as equipas de produto da Microsoft	
	Notificação de executivos sénior da Microsoft, conforme necessário	
Gravidade A		
Sistema de negócio crítico degradado:	Resposta à primeira chamada no prazo de uma hora ou menos	Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24/7 ³
Perda ou degradação significativa dos serviços	Supervisão de situações críticas ²	Acesso e resposta rápidos
Necessita de atenção no espaço de uma hora	Esforço contínuo numa base 24/7 ²	Submissão por telefone ou Internet

Gravidade e situação	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
Gravidade B Impacto moderado no negócio: Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de forma limitada Necessita de atenção no prazo de duas horas de expediente ⁴	Resposta à primeira chamada no prazo de duas horas ou menos Esforço contínuo numa base 24/7 ³	Alocação de recursos adequados em alinhamento com o esforço da Microsoft Acesso e resposta da autoridade de controlo de alterações no prazo de quatro horas de expediente Submissão por telefone ou Internet
Gravidade C Impacto mínimo no negócio: Funcionamento no essencial sem impedimentos ou com impedimentos menores aos serviços Necessita de atenção no prazo de quatro horas de expediente ⁴	Resposta à primeira chamada no prazo de quatro horas ou menos Esforço apenas durante o horário de expediente ⁴	Informações de contacto exatas do proprietário do incidente Reativo no prazo de 24 horas Submissão por telefone ou Internet

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

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

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

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

Serviços Críticos para a Missão para a Plataforma Azure e Serviços Críticos para a Missão para a Plataforma Azure Plus – Tipos de Gravidade dos Incidentes

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

Gravidade e situação	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
Gravidade 1 Sistema de negócio crítico inativo: Negócio em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica Perda de um processo de negócio principal; a atividade não pode continuar de forma razoável Necessita de atenção no prazo de 15 minutos	Resposta à primeira chamada no prazo de 15 minutos ou menos Esforço contínuo numa base 24x7 ¹ Acesso a especialistas experientes da Microsoft O Gestor Sénior de Incidentes ² é atribuído automaticamente	Submissão por telefone ou Internet Notificação de executivos sénior do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7 ¹ Acesso e resposta rápidos
Gravidade A Sistema de negócio crítico degradado: Perda ou degradação significativa dos serviços	Escalamento rápido para as equipas de operações de serviços cloud da Microsoft Notificação de executivos sénior da Microsoft, conforme necessário	

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

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

Serviços Críticos para a Missão para Eventos do Azure – Tipos de Gravidade dos Incidentes

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

Gravidade e situação	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
Gravidade 1 Sistema de negócio crítico inativo: Negócio em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica Perda de um processo de negócio principal; a atividade não pode continuar de forma razoável Necessita de atenção no prazo de 15 minutos	Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos e escalamento rápido na Microsoft ² Recurso de situações críticas atribuído no prazo de 30 minutos ou menos. Esforço contínuo numa base 24x7 ¹	Notificação de executivos sénior do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7 ¹ Acesso e resposta rápidos
Gravidade A Sistema de negócio crítico degradado: Perda ou degradação significativa dos serviços	Acesso a especialistas experientes da Microsoft e escalamento rápido para as equipas de produto da Microsoft Envolvimento de técnicos de suporte com conhecimento da configuração da solução do Cliente. Onde aplicável, estes técnicos podem ajudar e otimizar o processo de gestão de incidentes Notificação de executivos sénior da Microsoft, conforme necessário	

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

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

Após o evento, a Microsoft facultará um resumo de quaisquer incidentes abertos durante o período de suporte reativo e garantirá que estes incidentes são resolvidos.

Serviços Críticos para a Missão para Microsoft Security Cloud – Tipos de Gravidade dos Incidentes

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

Gravidade e situação dos Serviços Críticos para a Missão para Microsoft Security Cloud	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
Gravidade 1 Sistema de negócio crítico inativo: Negócio em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica. Necessita de atenção imediata	Tempo de Resposta Inicial de 15 minutos ou menos Técnicos de segurança avançados de Suporte ao Cliente (CSS) Esforço contínuo numa base 24/7 ¹	Notificação de executivos sénior do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24/7 ¹
Gravidade A Sistema de negócio crítico degradado: Perda ou degradação significativa dos serviços Necessita de atenção no prazo de 15 minutos	Capacidade de contactar os Técnicos de Segurança conforme necessário Notificação de executivos sénior da Microsoft, conforme necessário	Acesso e resposta rápidos Submissão por telefone ou Internet Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24/7 ¹ Acesso e resposta rápidos Submissão por telefone ou Internet

¹ A Microsoft poderá necessitar de reduzir do nível 24x7 se o Cliente não conseguir fornecer as respostas ou os recursos adequados que permitem à Microsoft manter as iniciativas de resolução de problemas. Os serviços de Suporte de Resolução de Problemas só estão disponíveis em inglês.

Resposta Rápida – Tipos de Gravidade dos Incidentes

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

Gravidade e situação da Resposta Rápida	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
Gravidade 1 Sistema de negócio crítico inativo: Negócio em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica	Resposta à primeira chamada no prazo de 15 minutos ou menos Esforço contínuo numa base 24x7 ¹	Notificação de executivos sénior do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft Atribuição de recursos adequados para manter um

Gravidade e situação da Resposta Rápida	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
<p>Perda de um processo de negócio principal; a atividade não pode continuar de forma razoável</p> <p>Necessita de atenção no prazo de 15 minutos</p>	<p>Acesso a especialistas experientes da Microsoft²</p> <p>Escalamento rápido para as equipas de operações de serviços cloud da Microsoft</p> <p>Notificação de executivos sénior da Microsoft, conforme necessário</p>	<p>esforço contínuo numa base 24x7¹</p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>
<p>Gravidade A</p> <p>Sistema de negócio crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>		

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

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

Resposta Unificada Avançada - Tipos de Gravidade dos Incidentes

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

Gravidade e situação da Resposta Unificada Avançada	Resposta esperada da Microsoft	Resposta esperada do Cliente
Gravidade 1	Componentes do Azure ¹	Notificação de executivos sénior do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft
Sistema de negócio crítico inativo:	- Resposta à primeira chamada no prazo de 15 minutos ou menos	
Negócio em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica.	Todos os outros produtos e serviços – Resposta à primeira chamada no prazo de 30 minutos ou menos	Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24/7 ³
Necessita de atenção imediata	O Gestor Sénior de Incidentes ² é atribuído automaticamente	Acesso e resposta rápidos
	Esforço contínuo numa base 24/7 ³	Submissão por telefone ou Internet
	Escalamento rápido para as equipas de produto da Microsoft	
	Notificação de executivos sénior da Microsoft, conforme necessário	
Gravidade A	Resposta à primeira chamada no prazo de 30 minutos ou menos	Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24/7 ³
Sistema de negócio crítico degradado:	O Gestor Sénior de Incidentes é atribuído automaticamente ²	Acesso e resposta rápidos
Perda ou degradação significativa dos serviços	Esforço contínuo numa base 24/7 ³	Submissão por telefone ou Internet
Necessita de atenção no prazo de 30 minutos		

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

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

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

Apêndice B: Serviços de Gestão do Sucesso

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

Serviços de Gestão do Sucesso

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

Fundamentos	Atividades	Descrição da Atividade
<p>Estado de Funcionamento das Soluções: o objetivo é ajudar o Cliente a tirar o máximo partido dos investimentos efetuados na cloud da Microsoft, garantindo que estes estão em bom estado de funcionamento e otimizados, e que são resilientes. Através da Gestão de Programas de Estado de Funcionamento do Cliente, trabalhamos com o Cliente para planear e implementar ações e recomendações que irão melhorar o estado de funcionamento operacional das soluções cloud Microsoft do Cliente.</p> <p>Utilizamos os nossos conhecimentos de Gestão de Problemas para ajudar o Cliente a identificar e resolver problemas periódicos que afetam o desempenho e a fiabilidade da respetiva cloud. Também ajudamos no que respeita à Prontidão para Desastres, realizando atividades regulares para ajudar o Cliente a estar preparado para incidentes e indisponibilidades graves que poderão interromper as respetivas operações de negócio.</p> <p>Além disso, sugerimos que o Cliente colabore com a Microsoft numa análise de Resiliência e Segurança, destinada a ajudar o Cliente a identificar oportunidades para melhorar a resiliência e a segurança das respetivas funções de negócio críticas que dependem da cloud.</p>	Gestão de Programas de Estado de Funcionamento do Cliente	Melhorar e acelerar o estado de funcionamento do Cliente através da concentração na simplificação e na excelência operacional.
	Gestão de Problemas	Identificar e responder a problemas críticos, criar e/ou gerar informações e recomendar uma remediação adequada
	Resiliência Proativa	Aumentar a resiliência enquanto capacidade de um sistema suportar resistir a falhar e recuperar rapidamente, minimizando o impacto nos clientes e os resultados de negócio
	Segurança Proativa	Melhorar a segurança e a conformidade através da implementação de soluções de segurança Microsoft.
	Prontidão para Desastres	Garantir que os clientes estão preparados para enfrentar crises e orquestração da equipa da Microsoft
<p>Adoção e Planeamento: A Microsoft ajuda o Cliente a orquestrar e alinhar os recursos adequados para o planeamento e implementação de tecnologias cloud que transformam a organização do Cliente. Fornecemos serviços de gestão de programas de sucesso que ajudam o Cliente a alcançar os respetivos objetivos tecnológicos e de negócio. Ajudamos o cliente a acelerar a implementação, adoção e rentabilização de tecnologias cloud da Microsoft.</p> <p>Também ajudamos a melhorar o estado de funcionamento dos investimentos efetuados pelo Cliente na cloud da Microsoft através</p>	Programa de Gestão de Sucesso	Governança de relações e orquestração contínua do planeamento, alinhamento e validação de resultados/valor do Cliente, conforme estabelecidos nos planos de sucesso do Cliente.
	Otimização da Tecnologia	Maximizar os investimentos efetuados pelos clientes através da otimização da cloud.

Unified Enterprise Support Services Description

<p>de serviços de gestão de programas de estado de funcionamento do cliente. Ajudamos o Cliente a identificar oportunidades de reduzir as despesas em tecnologia cloud e software através de serviços de otimização da tecnologia.</p> <p>Mantemos o Cliente informado sobre atualizações importantes de produtos, segurança, serviços e funcionalidades através de atualizações de tecnologia e segurança. Orientamos e ajudamos o Cliente a resolver problemas relacionados com o fim do ciclo de vida de tecnologia através de serviços de gestão de ciclo de vida.</p>	Atualizações de Tecnologia e Segurança	Os investimentos efetuados na cloud e na infraestrutura são beneficiam constantemente das alterações mais recentemente disponibilizadas
	Serviços de Gestão de Ciclo de Vida	Garantir que os clientes têm um plano de gestão de ciclo de vida atualizado
<p>Parceria Executiva: trabalhamos com o Cliente como parceiros, partilhando a responsabilidade e as recompensas dos investimentos efetuados por este em tecnologia Microsoft. Criamos laços sólidos entre os executivos do Cliente e da Microsoft, para que possamos compreender os objetivos do Cliente e suportar os programas de sucesso deste. Oferecemos serviços que ajudam o cliente a planear e fornecer resultados específicos, utilizando tecnologias cloud da Microsoft. Ajudamos o Cliente a estar preparado mais rapidamente, a tirar o máximo partido das respetivas soluções cloud e a rentabilizar o investimento efetuado em tecnologias Microsoft.</p>	Gestão de Relações com o Cliente	Relação de sucesso fluida entre o Cliente e a Microsoft

© 2025 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Qualquer utilização ou distribuição destes materiais sem a autorização expressa da Microsoft Corp. é estritamente proibida.

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

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