

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

Outubro de 2021

# Índice

1	Acerca deste documento .....	3
2	Suporte técnico .....	4
	<b>2.1 Como adquirir</b> .....	4
	<b>2.2 Descrição de serviços</b> .....	5
	Serviços proativos.....	5
	Serviços reativos.....	10
	Gestão da prestação de serviços .....	14
	<b>2.3 Serviços e soluções avançados</b> .....	16
	Engenharia de Suporte Designado.....	17
	Resposta Rápida.....	18
	Gestão de Eventos Azure.....	19
	Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Office 365 .....	20
	Suporte para Programadores .....	21
	Suporte Técnico à Missão Crítica .....	21
	<b>2.4 Suporte técnico multinacional</b> .....	21
	Síntese dos serviços de suporte técnico multinacionais.....	21
	Como adquirir .....	21
	Termos e Condições Adicionais do Suporte Técnico Multinacional .....	23
	<b>2.5 Termos e condições adicionais</b> .....	23
	<b>2.6 As responsabilidades do Cliente</b> .....	26

# 1 Acerca deste documento

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

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

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

## 2 Suporte técnico

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

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

### 2.1 Como adquirir

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

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

Suporte técnico multinacional

O Suporte Técnico Multinacional providencia suporte técnico ao Cliente em múltiplas Localizações de Suporte Técnico, conforme descrito na respetiva Encomenda de Serviços (ou Encomendas de Serviço).

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

- Podem ser aplicados até 20% ou 50.000 \$, o que for superior, da sua Prestação Flexível na compra de Créditos Proativos ou serviços Proativos Personalizados.
- A Prestação Flexível é atribuída anualmente e quaisquer serviços aos quais tenha sido aplicada têm de ser utilizados durante o período anual aplicável.
- A Prestação Flexível não pode ser utilizada para serviços de Gestão da Prestação de Serviços, conforme definido no presente documento.
- Todas as Prestações Flexíveis disponíveis devem ser atribuídas por altura da execução do contrato ou serão perdidas.

## 2.2 Descrição de serviços

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

### Serviços proativos

Os serviços proativos ajudam a prevenir problemas no ambiente Microsoft do Cliente e serão agendados para ajudarem a assegurar a disponibilidade de recursos e entrega durante a vigência da Encomenda de Serviços aplicável. Os serviços Proativos que se seguem estão disponíveis de acordo com a identificação abaixo ou detalhada na Encomenda de Serviço do Cliente.

### Serviços de Planeamento

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

Tipos de serviço de planeamento	Planeamento
<b>Prova de Conceito</b>	+

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido

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

### Serviços de Implementação

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

Tipos de serviço de implementação	Planeamento
<b>Serviços de Integração</b>	+

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

### Serviços de Manutenção

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

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

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

**Avaliação a Pedido:** Acesso a uma plataforma de avaliação automatizada online personalizada que utiliza a análise de registos para analisar e avaliar a implementação da tecnologia Microsoft. As Avaliações a pedido cobrem as tecnologias limitadas. A utilização deste serviço de avaliação necessita de um serviço ativo do Azure com limites de dados adequados para permitir a utilização do serviço de avaliação a pedido. A Microsoft poderá prestar assistência para possibilitar a

instalação inicial do serviço. Em conjunção com a Avaliação A Pedido, e por uma taxa adicional, está disponível um recurso da Microsoft no local (durante até dois dias) ou um recurso da Microsoft remoto (durante até um dia) para prestar assistência na análise dos dados e na definição da prioridade das recomendações de remediação de acordo com o contrato de serviços do Cliente. As avaliações no local poderão não estar disponíveis em todas as regiões geográficas.

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

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

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

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

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

## Serviços de Otimização

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

Tipos de serviço de otimização	Planeamento
<b>Serviços de Adoção</b>	+
<b>Serviços Focados no Desenvolvimento</b>	+
<b>Gestão de Serviços de TI</b>	+

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

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

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

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

**Assistência de Suporte à Programação:** Fornece ajuda na criação e desenvolvimento de aplicações que integram tecnologias Microsoft na plataforma da Microsoft, com uma especialização nas ferramentas e tecnologias de desenvolvimento Microsoft, sendo vendida sob a forma de número de horas listadas na Encomenda de Serviços do Cliente.

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

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

## Serviços de Formação

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

Tipos de serviços de formação	Planeamento
<b>Formação a Pedido</b>	✓
<b>Webcasts</b>	✓
<b>Palestras</b>	+
<b>Workshops</b>	+

✓ - Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

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

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

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

## Serviços proativos adicionais

Tipos de serviços proativos adicionais	Planeamento
<b>Serviços Proativos Personalizados (serviços de Manutenção, Otimização e Educação)</b>	+
<b>Support Technology Advisor (Consultor de Tecnologias de Apoio)</b>	+
<b>Acelerador proativo</b>	+

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

**Serviços Proativos Personalizados:** Um compromisso abrangido com os recursos da Microsoft para prestar serviços sob a orientação do Cliente, presencialmente ou online, que não estão

descritos de outro modo no presente documento. Estes compromissos incluem tipos de serviço de Manutenção, Otimização e Educação.

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

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

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

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

## Serviços reativos

Os serviços reativos ajudam a resolver os problemas no ambiente Microsoft do Cliente e são normalmente consumidos a pedido. Os seguintes serviços reativos são incluídos conforme necessário para os serviços online e os produtos Microsoft suportados atualmente, salvo indicação em contrário na Encomenda de Serviços do Cliente.

Tipos de serviço reativo	
<b>Suporte de Consultoria</b>	✓
<b>Suporte à Resolução de Problemas</b>	✓
<b>Gestão de suporte reativo</b>	✓
<b>Extended Hotfix Support</b>	✓
<b>Suporte no Local</b>	<b>+</b>

Tipos de serviço reativo	
<b>Análise da Causa Raiz</b>	<b>+</b>
<b>Suplemento de gestão de suporte reativo</b>	<b>+</b>
<b>Serviços de suporte à cibersegurança</b>	<b>+</b>

✓ – Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

**Suporte à Resolução de Problemas:** Esta assistência à resolução dos problemas com sintomas específicos encontrados durante a utilização dos produtos Microsoft inclui a resolução de um problema, mensagem de erro ou funcionalidade específica que não esteja a funcionar como pretendido para os produtos Microsoft. Os incidentes podem ser iniciados por telefone ou submetidos através da Internet. Os pedidos de suporte para serviços e produtos não abrangidos pelo portal de serviço de suporte online aplicável são geridos a partir do portal de Serviços online da Microsoft.

As definições de gravidade e os tempos iniciais de resposta previstos da Microsoft são detalhados nas tabelas de resposta a incidentes abaixo.

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

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

Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema comercial crítico inativo:</p> <p>Empresa em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica.</p> <p>Necessita de atenção imediata</p>	<p>Componentes Azure<sup>1</sup></p> <p>– Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos</p> <p>Todos os outros produtos e serviços – Resposta à primeira chamada no prazo de uma hora ou menos</p> <p>Recurso de Situações Críticas<sup>2</sup> atribuído</p> <p>Recursos no local do Cliente, após 24 horas, com o acordo do cliente</p> <p>Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana<sup>3</sup></p> <p>Rápida atribuição a equipas de produto da Microsoft</p> <p>Notificação dos executivos seniores da Microsoft, conforme necessário</p>	<p>Notificação dos executivos seniores do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft</p> <p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana<sup>3</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Sistema comercial crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p> <p>Necessita de atenção no espaço de uma hora</p>	<p>Primeiro telefonema de resposta no espaço de uma hora ou menos</p> <p>Recurso de Situações Críticas<sup>2</sup> atribuído</p> <p>Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana<sup>2</sup></p>	<p>Atribuição de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana<sup>3</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>
<p><b>Gravidade B</b></p> <p>Impacto empresarial moderado:</p> <p>Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido</p> <p>Necessita de atenção no prazo de duas horas de expediente<sup>6</sup></p>	<p>Primeiro telefonema de resposta no espaço de duas horas ou menos</p> <p>Esforço apenas durante as horas de expediente<sup>4</sup></p>	<p>Alocação de recursos adequados para conciliar com o esforço da Microsoft</p> <p>Acesso e resposta da autoridade de controlo de alterações no prazo de quatro horas de expediente</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>

Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p><b>Gravidade C</b></p> <p>Impacto empresarial mínimo:</p> <p>Funcionamento no essencial sem impedimentos ou com impedimentos menores aos serviços</p> <p>Necessita de atenção no prazo de quatro horas de expediente<sup>6</sup></p>	<p>Primeiro telefonema de resposta no espaço de quatro horas ou menos</p> <p>Esforço apenas durante o horário comercial<sup>4</sup></p>	<p>Informação precisa do contacto para o caso específico</p> <p>Resposta no prazo de 24 horas</p> <p>Submissão por telefone ou internet</p>

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

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

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

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

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

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

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

**Suporte Alargado à Hotfix:** O Suporte Alargado à Hotfix permite ao Cliente solicitar hotfixes não relacionadas com a segurança de determinado software Microsoft que tenha entrado na Fase de Suporte Alargado da Política de Ciclo de Vida Fixo, conforme definida em <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços:

- A disponibilidade do Suporte Alargado à Hotfix está limitado aos seguintes produtos/famílias de produtos:
  - Aplicações: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - Servidor: Exchange Server, SQL Server, System Center (excluindo Gestor de configuração), Windows Server
  - Sistemas: cliente Windows, sistemas operativos Windows Embedded

- Para obter as informações mais recentes acerca da disponibilidade de hotfixes não relativas à segurança para versões específicas de produtos, consulte aqui as notas do ciclo de vida do produto.
- Embora a Microsoft envide esforços comercialmente razoáveis para responder aos pedidos do Cliente de hotfixes não relacionados com a segurança, o Cliente reconhece que podem existir casos nos quais não seja possível criar ou fornecer um hotfix.
- Os hotfixes são concebidos para resolver problemas específicos do Cliente e não são testados quanto à regressão.
- Os hotfixes não podem ser distribuídos para terceiros não-afiliados sem o consentimento por escrito da Microsoft.
- Os prazos de entrega dos hotfixes para as versões que não estão em inglês podem variar e poderão ser devidos honorários pela localização.
- A Microsoft não irá fornecer funções, funcionalidades, atualizações ou alterações de conceção adicionais. A Microsoft irá tratar apenas dos problemas de um produto selecionado que provoquem a sua falha, perda de dados ou desvio material de outro tipo da funcionalidade documentada do produto.

**Suporte Técnico no Local:** O suporte reativo no local fornece assistência nas instalações do Cliente. Este serviço está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft e implica encargos adicionais por visita no local.

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

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

**Serviços de suporte à cibersegurança:** Fornecem assistência especializada relacionada com cibersegurança, tanto em cenários reativos como proativos (“Serviços de Cibersegurança”). Estes serviços ajudam a reduzir o risco de ataques cibernéticos direcionados, a preparar-se melhor para situações de crise de segurança ou a investigar e conter um comprometimento de segurança ativo. Os Serviços de Cibersegurança disponibilizam um programa personalizado de serviços de suporte técnico, disponíveis mediante o pagamento de uma taxa adicional definida num Anexo mencionado na Encomenda de Serviços do Cliente.

### **Gestão da prestação de serviços**

A Gestão da Prestação de Serviços (SDM, “Service Delivery Management”) está incluída nos serviços de suporte do Cliente, salvo disposição em contrário na Encomenda de Serviços. Poderão ser incluídos

serviços de gestão da prestação adicionais ao adquirir serviços adicionais ou serviços e soluções avançados.

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

### Âmbito da gestão da prestação de serviços

Estão disponíveis os seguintes serviços SDM:

Tipos de serviço de gestão de prestação de serviços	Planeamento
<b>Ativação da Organização do Cliente</b>	✓
<b>Orientação para as Atualizações dos Produtos, Serviços e Segurança da Microsoft</b>	✓
<b>Desenvolvimento e Gestão do Programa</b>	✓
<b>Integração de Suporte Técnico Empresarial Unificado</b>	✓
<b>Programa de Sucesso da Nuvem</b>	+
<b>Programador do Gestor de Contas de Sucesso de Clientes</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Gestão de Relações Executivas</b>	✓
<b>Suplemento Gestão da Prestação de Serviços</b>	+
<b>Gestão da Prestação de Serviços No Local</b>	+

✓ – Incluído no âmbito do Pacote Base.

+ – Serviço adicional que pode ser adquirido.

✓<sup>1</sup> – Serviços adicionais que podem ser fornecidos pela Microsoft.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2.3 Serviços e soluções avançados

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

Serviço	Planeamento
<b>Engenharia de Suporte Designado</b>	+
<b>Resposta Rápida</b>	+
<b>Gestão de Eventos Azure</b>	+

Serviço	Planeamento
<b>Acesso Direto à Equipa de Engenharia do O365</b>	<b>+</b>
<b>Suporte para Programadores</b>	<b>+<sup>1</sup></b>
<b>Suporte à Missão Crítica</b>	<b>+</b>

+ - Serviço adicional que pode ser adquirido.

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

## Engenharia de Suporte Designado

**Engenharia de Suporte Designado (DSE):** Os serviços DSE podem ser adquiridos como ofertas predefinidas ou como um bloco de horas personalizadas que pode ser utilizado para prestar serviços proativos dentro do âmbito.

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

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

As áreas fundamentais dos serviços de DSE:

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

Independentemente da forma de aquisição do DSE, a alocação, a definição da prioridade e a atribuição dos recursos são feitas com base no contrato entre as partes durante a reunião inicial e documentadas como parte do plano de prestação de serviços ao Cliente.

### Limitações e pré-requisitos específicos dos serviços

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

### Resposta Rápida

**Resposta Rápida:** A Resposta Rápida fornece suporte técnico reativo acelerado para os serviços em nuvem do Cliente ao encaminhar os incidentes de suporte técnico para os peritos técnicos e oferecer uma via de comunicação para as equipas de operações dos serviços em nuvem, conforme necessário.

Para beneficiar dos serviços de Resposta Rápida para os componentes do Microsoft Azure do Cliente, o Cliente deve submeter um incidente através do portal de serviços em nuvem aplicável. Os pedidos de Suporte à Resolução de Problemas do Cliente serão encaminhados diretamente para uma fila de suporte de Resposta Rápida assegurada por uma equipa designada de técnicos especializados no serviço em nuvem. Para esta equipa ter um conhecimento básico da implementação do Cliente, o Cliente deve fornecer documentação sobre a implementação básica do Azure e a topologia da base de dados, bem como dos planos de escalonamento e balanceamento de carga, sempre que disponíveis. Apesar de os incidentes poderem implicar o recurso a profissionais de suporte geral aos produtos para fins de resolução, a equipa de Resposta Rápida é a principal responsável pela resolução de incidentes, estando disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

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

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

Gravidade e estado da Resposta Rápida	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema comercial crítico inativo:</p> <p>Empresa em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução críticas</p>	<p>Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos</p>	<p>Notificação dos executivos seniores do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft</p>

Gravidade e estado da Resposta Rápida	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p>A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode continuar de forma razoável</p> <p>Necessita de atenção no espaço de 15 minutos</p>	<p>Esforço contínuo numa base 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acesso a especialistas experientes da Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Escalamento rápido na Microsoft para as equipas de operações de serviços em nuvem</p> <p>Notificação dos executivos seniores da Microsoft, conforme necessário</p>	<p>Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Sistema comercial crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>		

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

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

## Gestão de Eventos Azure

**Gestão de Eventos (“AEM”) do Microsoft Azure:** Faculta suporte técnico avançado antes, durante e após eventos críticos do cliente (“Evento”). Um evento crítico é definido como um período de alto impacto comercial e/ou pico de procura para o cliente, exigindo os mais altos níveis de disponibilidade e desempenho do serviço. Os eventos têm de ser confirmados com o seu gestor de conta para o sucesso do cliente pelo menos 8 semanas antes do evento.

O AEM suporta eventos que utilizam os serviços principais do Microsoft Azure. Os detalhes da solução e os serviços do Azure que utiliza devem ser partilhados com a equipa do AEM com bastante antecedência em relação ao evento real, mas nunca depois, a título de contribuição para a avaliação.

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

- Avaliar e familiarizar-se com a solução do Cliente
- Identificar possíveis problemas e riscos que afetem o tempo de atividade e a estabilidade
- Determinar os resultados desejados na perspetiva da resiliência
- Desenvolver e manter o plano de prestação de serviços para a solução

A equipa de suporte AEM fornecerá uma lista de ações recomendadas e necessárias para corrigir quaisquer problemas que possam afetar a disponibilidade ou o desempenho da solução no Dia do Evento.

Durante o Evento, a equipa AEM terá conhecimento dos detalhes do Evento e estará preparada para resolver problemas que afetem a solução.

O Cliente poderá solicitar Suporte Técnico à Resolução de Problemas para a solução duas semanas antes do Evento, durante o Evento e uma semana após o Evento\*.

Gravidade e situação	Resposta prevista pela Microsoft	Resposta prevista pelo Cliente
<p><b>Gravidade 1</b></p> <p>Sistema comercial crítico inativo:</p> <p>Empresa em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução críticas</p> <p>A perda de uma tarefa ou processo de negócio central não pode continuar de forma razoável</p> <p>Necessita de atenção no espaço de 15 minutos</p>	<p>Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos e escalamento rápido dentro da Microsoft para as equipas de operações da nuvem para quaisquer serviços do Microsoft Azure<sup>2</sup></p> <p>Gestor de Situações Críticas atribuído em 30 minutos ou menos.</p> <p>Esforço contínuo numa base 24x7<sup>1</sup></p>	<p>No que respeita a Serviços do Azure, os pedidos de serviços de incidentes devem ser efetuados online através do portal do Microsoft Azure, utilizando um modelo predefinido especificado pelo gestor de conta para o sucesso do cliente</p> <p>Notificação dos executivos seniores do Cliente, conforme solicitado pela Microsoft</p> <p>Alocação de recursos adequados para manter um esforço contínuo numa base 24x7<sup>1</sup></p> <p>Acesso e resposta rápidos</p>
<p><b>Gravidade A</b></p> <p>Sistema comercial crítico degradado:</p> <p>Perda ou degradação significativa dos serviços</p>	<p>Acesso aos especialistas experientes da Microsoft e escalamento rápido na Microsoft às equipas de produto</p> <p>Envolvimento de engenheiros de suporte com conhecimento da configuração da Solução do Cliente. Sempre que aplicável, os referidos engenheiros podem ajudar e agilizar o processo de gestão de incidentes</p> <p>Notificação dos executivos seniores da Microsoft, conforme necessário</p>	<p>Acesso e resposta rápidos</p>

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

<sup>2</sup> Os serviços de Suporte à Resolução de Problemas AEM só estão disponíveis em inglês

\*O Suporte Técnico à Resolução de Problemas submetido antes e depois do Evento será abordado como sendo de Gravidade B.

Após o evento, o Cliente poderá solicitar a análise da raiz do problema em todos os incidentes de Gravidade 1 e Gravidade A presentes na solução do Cliente. Sempre que aplicável, iremos facultar recomendações sobre a forma de evitar problemas no futuro.

### Acesso Direto à Equipa de Engenharia do Office 365

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

## Suporte para Programadores

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

## Suporte Técnico à Missão Crítica

**Suporte à Missão Crítica:** Fornece um elevado nível de suporte para um conjunto definido de Serviços Online e produtos Microsoft que façam parte da solução crítica do Cliente, conforme especificado na Encomenda de Serviços do Cliente. O Suporte à Missão Crítica fornece um programa personalizado de serviços de suporte, está disponível mediante honorários adicionais e é definido numa Prova mencionada na Encomenda de Serviço do Cliente.

## 2.4 Suporte técnico multinacional

### Síntese dos serviços de suporte técnico multinacionais

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

- **Anfitriã:** Trata-se da Localização de Suporte Técnico onde o Cliente contratou o Suporte Técnico Unificado da Microsoft conforme a respetiva Ordem de Serviço. Salvo especificação em contrário, esta será a localização principal do gestor de conta para o sucesso do Cliente.
- **Derivados:** Esta trata-se de uma Localização de Suporte Técnico designada na Encomenda de Serviços onde o Cliente receberá os Serviços de Suporte Técnico Empresarial Unificado da Microsoft, que é distinta da Localização Anfitriã, e que tem direito aos Serviços adquiridos pelo Cliente.

### Como adquirir

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

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

- **Serviços do pacote base:** Salvo indicação em contrário, os Serviços do Pacote Base (indicados com um "✓" na SCSD) estarão disponíveis para as Localizações de Suporte Técnico designadas ou

conforme atribuídas à(a) Localização(ões) de Suporte Técnico pela Anfitriã na respetiva Encomenda de Serviços.

- **Serviços reativos:** Os Serviços Reativos podem ser prestados remotamente em localizações, quer do Anfitrião quer outras, com as seguintes exceções:
  - **Suporte Técnico no Local:** Os serviços pré-adquiridos de suporte técnico reativo no local estarão disponíveis para a(s) Localização(ões) de Suporte Técnico conforme designado na Ordem de Serviço do Cliente, salvo para Países de Exceção.
    - Durante uma situação de Suporte Técnico à Resolução de Problemas de "Gravidade 1", os recursos de Suporte Técnico no Local pré-adquiridos podem ser enviados para Localizações de Suporte Técnico designadas e não designadas.
- **Gestão da prestação de serviços (SDM, "Service Delivery Management"):** Conforme designado na Ordem de Serviço do Cliente, a SDM pode ser prestada na(s) Localização(ões) Anfitriã(s) e Derivada(s) de Suporte Técnico designada(s). A disponibilidade dos serviços SDM que estão incluídos no Pacote Base do Cliente será atribuída pela Anfitriã e gerida pelo Gestor da conta para o sucesso do Cliente da Anfitriã. A prestação da SDM será limitada às horas de expediente da Localização Anfitriã. Poderão ser necessários serviços SDM adicionais ao adquirir serviços adicionais ou serviços e soluções avançados.
  - **SDM adicional:** Podem ser adquiridos recursos SDM adicionais para Localização(ões) de Suporte Técnico Anfitriã(s) ou Derivada(s), conforme indicado numa Ordem de Serviço, os quais serão entregues na Localização de Suporte Técnico designada. Sujeito à disponibilidade de recursos e ao acima indicado.

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

- **Serviços Proativos**
  - O Cliente pode ser elegível para Serviços Proativos integrados específicos, cuja quantidade será indicada na respetiva Encomenda de Serviços e estará disponível na(s) Localização(ões) de Suporte Técnico designada(s) na Encomenda de Serviços, salvo para os Países de Exceção.
- **Serviços de manutenção – Análise da causa principal:** Os serviços adquiridos serão disponibilizados ao pessoal na(s) Localização(ões) de Suporte Técnico designada(s).
- **Support Technology Advisor (Consultor de Tecnologias de Apoio, STA):** Os serviços do STA estarão disponíveis na(s) Localização(ões) de Suporte Técnico designada(s) na Ordem de Serviço do Cliente, salvo para os Países de Exceção, e estão sujeitos à disponibilidade de recursos.
- **Serviços e soluções avançados:** Todos os serviços e soluções avançados podem ser adquiridos para utilização em Localizações de Suporte Técnico Anfitriãs ou Derivadas. Sujeito a disponibilidade. Podem aplicar-se outras restrições.
- Todos os outros Serviços Proativos adquiridos estarão disponíveis na(s) Localização(ões) de Suporte Técnico designada(s) na Encomenda de Serviços do Cliente.

## Termos e Condições Adicionais do Suporte Técnico Multinacional

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

- A Microsoft poderá permitir que o pessoal das localizações de suporte técnico não designadas do Cliente participe em Serviços Proativos remotos que tenham sido adquiridos para uma Localização de Suporte Técnico Anfitriã ou Derivada e que estejam indicados na Ordem de Serviço. Essa participação será autorizada segundo o critério da Microsoft.
- Os Créditos Proativos só podem ser trocados entre as Localizações de Suporte Técnico Anfitriãs e Derivadas indicadas na Ordem de Serviço do Cliente, exceto conforme indicado. Todas as permutas serão efetuadas com base nas moedas e tarifas atuais para Créditos Proativos nas respetivas Localizações de Suporte Técnico. As tarifas atuais podem ser fornecidas pelo representante de Serviços Microsoft do Cliente. Quaisquer permutas que resultem em Créditos Proativos fracionários serão arredondadas para a unidade mais próxima. Não pode haver permuta de Créditos Proativos de ou para Países de Exceção.
- O Cliente será o único responsável por quaisquer obrigações fiscais decorrentes da distribuição ou permuta de Serviços de Suporte adquiridos entre a(s) Localização(ões) de Suporte Técnico Anfitriã(s) e Derivada(s).
- As alterações ou permutas de serviços efetuadas durante a Vigência da Ordem de Serviço poderão obrigar a um acordo por escrito.
- **Consolidação da Faturação:** Salvo indicação em contrário, será emitida uma única fatura pelo montante devido, incluindo todos os Serviços para todas as Localizações de Suporte Técnico indicadas na Ordem de Serviço do Cliente. Os impostos serão baseados numa avaliação do Signatário da Microsoft e da Localização Anfitriã do Cliente. O Cliente será o único responsável por quaisquer impostos adicionais devidos.
- **Exceções à Consolidação da Faturação:** A aquisição de serviços cuja prestação se destine à República da Índia, República Popular da China, República da China (Taiwan), República da China (Hong Kong), República da Coreia e Austrália (**todos, Países de Exceção**) deve ser acompanhada de uma Ordem de Serviço distinta que indique os Serviços a serem prestados nessa Localização de Suporte Técnico. Os serviços serão faturados na respetiva Localização de Suporte Técnico e incluirão todos os impostos locais aplicáveis.

### 2.5 Termos e condições adicionais

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

- Os serviços reativos do Pacote Base são fornecidos de forma remota na(s) localização(ões) dos contactos de suporte designados do Cliente. Todos os outros serviços são fornecidos de forma remota nas localizações do Cliente no país listado na respetiva Encomenda de Serviço, salvo indicação em contrário por escrito.
- Os serviços reativos do Pacote Base são facultados em inglês e, sempre que disponível, podem ser facultados no idioma falado pelo Cliente. Todos os outros serviços são prestados no idioma falado na localização dos serviços da Microsoft que prestam serviços, ou em inglês, salvo acordo em contrário por escrito.

- A Microsoft presta suporte para todas as versões dos produtos dos Serviços Online e do software da Microsoft lançados comercialmente e geralmente disponibilizados que o Cliente tenha adquirido com base nas inscrições e acordos de licenciamento declarados e/ou ID de conta de faturação no Anexo A da respetiva Encomenda de Serviços, e que estão identificados nos Termos de Produto, publicados ocasionalmente pela Microsoft em <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou num site sucessor identificado pela Microsoft), salvo disposição em contrário uma Encomenda de Serviços, numa Prova da presente Descrição de Serviços de Suporte Técnico Empresarial Unificado ou se foram especificamente excluídos no portal de suporte online do Cliente, em <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Não é fornecido suporte técnico para produtos em fase de pré-lançamento e beta, exceto se indicado em contrário num anexo [ao documento].
- Todos os serviços, incluindo quaisquer serviços adicionais adquiridos no âmbito e durante a vigência de uma Encomenda de Serviços de Suporte, serão perdidos se não forem utilizados durante a vigência da Encomenda de Serviços aplicável.
- O agendamento dos serviços depende da disponibilidade dos recursos e os workshops podem estar sujeitos a cancelamento se os níveis de registo mínimos não forem cumpridos.
- A Microsoft pode aceder ao sistema do Cliente através de uma ligação remota para analisar problemas a pedido do Cliente. A equipa da Microsoft irá aceder apenas aos sistemas autorizados pelo Cliente. Para utilizar a assistência por ligação remota, o Cliente tem de fornecer à Microsoft o acesso adequado e o equipamento necessário.
- Alguns serviços poderão obrigar a Microsoft a armazenar, processar e aceder aos dados do Cliente. Ao fazê-lo, utilizamos tecnologias aprovadas pela Microsoft, que estão em conformidade com as nossas políticas e processos de proteção de dados. Se o Cliente solicitar que utilizemos tecnologias não aprovadas pela Microsoft, o Cliente compreende e aceita que é o único responsável pela integridade e segurança dos dados do Cliente e que a Microsoft não assume qualquer responsabilidade relativamente à utilização de tecnologias não aprovadas pela Microsoft.
- Se o Cliente solicitar o cancelamento de um serviço agendado anteriormente, a Microsoft pode optar por deduzir uma taxa de cancelamento de até 100 por cento do preço do serviço se o cancelamento ou o reagendamento for efetuado com menos de 14 dias de antecedência em relação ao primeiro dia da prestação do serviço.
- Ao adquirir serviços adicionais, a Microsoft pode exigir a inclusão da gestão da prestação de serviços para facilitar a prestação.
- Se o Cliente tiver encomendado um tipo de serviço e pretender mudar para outro tipo, pode aplicar o valor equivalente a um serviço alternativo, se este estiver disponível e for aceite pelo recurso de prestação de serviços do Cliente.
- Benefícios de Software Assurance 24x7 Incidentes de Suporte à Resolução de Problemas (incidentes SA PRS, ou "SAB"), poderão ser convertidos a um valor equivalente (conforme determinado pela Microsoft) e utilizados para honorários do suporte do Pacote Base, componentes elegíveis da Engenharia de Suporte Designado (DSE) e/ou componentes elegíveis de serviços e soluções Avançados. Seu recurso de gestão de prestação pode confirmar o(s) valor(es) e taxa(s), se aplicável(eis). 30 dias após a Data de Início do Suporte, e/ou a data de aniversário de Suporte anual plurianual, a Microsoft poderá faturar o Cliente pelo valor equivalente de qualquer défice dos SAB atribuídos a qualquer conversão, de

acordo com o designado na Ordem de Intervenção. Os Benefícios do Software Assurance (SAB) estão sujeitos aos termos indicados no presente instrumento e aos Termos do Produto, incluindo, mas não se limitando ao Anexo B dos Termos do Produto. Poderá encontrar mais detalhes disponíveis em [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), tais como alterações ao benefício de Suporte de Resolução de Problemas a partir de fevereiro de 2023 que irá afectar a elegibilidade do Pacote base ou componentes elegíveis do contrato de suporte do Cliente, o que pode resultar em ajustes ao valor equivalente do incidente.

- Nem todos os serviços adicionais poderão estar disponíveis no país do Cliente. Contacte o recurso de prestação de serviços para obter mais detalhes.
- O Cliente concorda que o único código que não seja da Microsoft ao qual nos forneça acesso se trate de código que seja propriedade do Cliente.
- Os serviços poderão incluir Componentes Distribuíveis de Serviços, aconselhamento e orientação relacionados com o código detido pelo Cliente ou pela Microsoft, ou a prestação direta de outro suporte técnico.
- Ao prestar Serviços Reativos, a Microsoft não fornece códigos de qualquer tipo, além do código-amostra.
- O Cliente assumirá toda a responsabilidade e todos os riscos associados à implementação e manutenção de qualquer código fornecido na prestação de serviços de suporte.
- Poderão existir requisitos mínimos para a plataforma dos serviços adquiridos.
- Os serviços podem não ser prestados através dos respetivos clientes.
- Caso sejam mutuamente acordadas visitas no local, e não pré-pagas, a Microsoft irá faturar o Cliente pelas despesas de deslocação e estadia consideradas razoáveis.
- Os Serviços de Suporte GitHub são fornecidos pela GitHub, Inc., uma subsidiária integral da Microsoft Corporation. Não obstante qualquer disposição em contrário na Ordem de Serviço do Cliente serão aplicáveis, à aquisição de Serviços de Suporte GitHub, a Declaração de Privacidade GitHub disponível em [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) e a Adenda de Proteção de Dados e o Anexo relativo à Segurança da GitHub localizados em [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa).
- **Política de Utilização Aceitável** – O Cliente não pode (e não está licenciado para) utilizar os Componentes Distribuíveis de Serviços:
  - De uma forma proibida por lei, regulamento, ordem ou decreto governamental;
  - Para violar os direitos de outros; ou
  - Em qualquer aplicação ou situação em que a utilização dos Materiais a Entregar do Serviço possa originar a morte ou lesões graves em qualquer pessoa ou causar danos físicos graves ou danos ambientais, salvo em conformidade com a Secção Utilização de Alto Risco infra.

#### **Utilização de Alto Risco**

AVISO: As tecnologias modernas podem ser utilizadas de formas novas e inovadoras e o Cliente deve considerar se a sua utilização específica destas tecnologias é segura. Os Componentes Distribuíveis de Serviços não foram concebidos nem se destinam a suportar qualquer utilização em que uma interrupção do serviço, defeito, erro ou outra falha de um Componente Distribuível de Serviços possa resultar na morte ou lesões corporais graves de

qualquer pessoa ou em danos físicos ou ambientais (coletivamente, "Utilização de Alto Risco"). Por conseguinte, o Cliente deve conceber e implementar os Componentes Distribuíveis de Serviços de modo a que, no caso de qualquer interrupção, defeito, erro ou outra falha dos Componentes Distribuíveis de Serviços, a segurança das pessoas, propriedade e ambiente não seja reduzida abaixo de um nível razoável, apropriado e legal, seja em geral ou para um setor específico. A Utilização de Alto Risco dos Componentes Distribuíveis de Serviços por parte do Cliente é feita por sua conta e risco. O Cliente concorda em defender, indemnizar e proteger a Microsoft contra todos os danos, custos e honorários de advogados relacionados com quaisquer ações judiciais resultantes de uma Utilização de Alto Risco associada aos Componentes Distribuíveis de Serviços, incluindo quaisquer ações baseadas em responsabilidade estrita ou que a Microsoft tenha sido negligente na conceção ou fornecimento dos Componentes Distribuíveis de Serviços ao Cliente em conformidade com as especificações do Cliente. A obrigação de indemnização supramencionada acresce a qualquer obrigação de defesa prevista no Contrato de Cliente e não está sujeita a qualquer limitação ou exclusão de responsabilidade contida nesses contratos.

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

## **2.6 As responsabilidades do Cliente**

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

- O Cliente designará um administrador de suporte técnico nomeado que é responsável por liderar a equipa do Cliente e gerir todas as atividades de suporte, bem como os processos internos do Cliente para submeter os pedidos de incidentes de suporte à Microsoft.
- Se adquirir Serviços de Suporte Técnico Multinacional, o Cliente deverá designar um administrador de serviços de suporte técnico, nomeado para a Localização de Suporte Técnico Anfitriã, o qual será responsável por liderar a equipa local do Cliente e por gerir todas as atividades locais de suporte técnico, bem como os processos internos usados pelo Cliente para submeter pedidos de incidentes de suporte técnico à Microsoft. E pode ser necessário designar um administrador de serviços de suporte nomeado noutras Localizações de Suporte Técnico.
- O Cliente pode designar os contactos de suporte reativo nomeados responsáveis por criar pedidos de suporte através do telefone ou do Web site de suporte da Microsoft. Os administradores da nuvem para os serviços baseados na nuvem do Cliente também podem submeter pedidos de suporte na nuvem através dos portais de suporte aplicáveis.
- Para pedidos de serviços de suporte online, os administradores da Nuvem, para os serviços baseados na nuvem do Cliente, devem apresentar os pedidos de suporte através do portal de suporte aos serviços online aplicável.
- Ao submeter um pedido de serviço, os contactos de suporte reativo do Cliente devem ter um entendimento básico do problema com que se está a deparar e uma capacidade para reproduzir o problema para ajudar a Microsoft no diagnóstico e na triagem do problema. Estes contactos devem também ter conhecimentos sobre os produtos da Microsoft suportados e o ambiente Microsoft do Cliente para ajudar a resolver os problemas do sistema e para ajudar a Microsoft na análise e na resolução dos pedidos de serviço.

- Ao ser apresentado um pedido de serviço, os contactos de suporte reativo do Cliente podem ser obrigados a realizar atividades para determinar e resolver o problema, conforme solicitado pela Microsoft. Este processo pode incluir a execução de rastreios de rede, a captura de mensagens de erro, a recolha de informações de configuração, a alteração de configurações do produto, a instalação de novas versões do software ou de novos componentes, bem como a modificação de processos.
- O Cliente concorda em trabalhar com a Microsoft para planear a utilização dos serviços, com base nos serviços adquiridos.
- O Cliente concorda em notificar a Microsoft sobre quaisquer alterações aos contactos nomeados designados na Encomenda de Serviços do Cliente.
- O Cliente é responsável por efetuar a cópia de segurança dos seus dados e por reconstruir ficheiros perdidos ou alterados resultantes de falhas catastróficas. O Cliente é também responsável pela implementação dos procedimentos necessários para salvaguardar a integridade e segurança do respetivo software e dados.
- O Cliente concorda, sempre que possível, em responder aos inquéritos de satisfação de clientes que a Microsoft possa fornecer ocasionalmente relativamente aos serviços.
- O Cliente é responsável por quaisquer despesas de deslocação e de estadia incorridas por parte dos respetivos funcionários ou contratantes.
- O gestor da prestação de serviços pode pedir ao Cliente para cumprir outras responsabilidades específicas do serviço que o Cliente adquiriu.
- Durante a utilização dos serviços em nuvem no âmbito deste suporte, o Cliente deve adquirir ou ter uma subscrição ou plano de dados existente para o serviço online aplicável.
- O Cliente concorda em submeter os pedidos de serviços Proativos e serviços e soluções avançados, juntamente com quaisquer dados aplicáveis ou necessários, não mais tarde do que 60 dias antes da data de vencimento da Encomenda de Serviços aplicável.
- O Cliente concorda em fornecer à equipa de prestação de serviços da Microsoft, que deve estar no local, acesso telefónico e à Internet de banda larga razoável e acesso às ferramentas de diagnóstico e sistemas internos, conforme aplicável.

© 2021 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Qualquer utilização ou distribuição destes materiais sem a autorização expressa da Microsoft Corp. é estritamente proibida.

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

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