

Descripción de los servicios de soporte de empresa unificados de Microsoft (Unified Enterprise Support Services Description, USSD)

Septiembre de
2022

Índice

1	Acerca de este documento.....	3
2	Servicios de soporte.....	4
	2.1 Cómo adquirir los productos.....	4
	2.2 Descripción de servicios	5
	Servicios proactivos	5
	Servicios reactivos	10
	Administración de prestación de servicios	14
	2.3 Servicios y soluciones mejorados	15
	Ingeniería designada mejorada	16
	Respuesta mejorada unificada	17
	Respuesta rápida.....	19
	Gestión de eventos de Azure.....	20
	Office 365 Ingeniería directa.....	26
	Soporte de desarrollador.....	26
	Soporte para soluciones esenciales.....	26
	Soluciones mejoradas de ciberseguridad	27
	2.4 Soporte para varios países	27
	Resumen de Servicios de Soporte para varios países	27
	Cómo adquirir los productos.....	27
	Términos y condiciones adicionales de la asistencia para varios países	28
	2.5 Términos y condiciones adicionales.....	29
	2.6 Sus responsabilidades	31

1 Acerca de este documento

La Descripción de los servicios de soporte de Servicios de Empresa unificados de Microsoft le proporciona información sobre los servicios de soporte que están disponibles para ser adquiridos en Microsoft.

Familiarícese con las descripciones de los servicios que adquiera, incluidos los requisitos previos, las exenciones de responsabilidad, las limitaciones y sus obligaciones. Los servicios que adquiera estarán enumerados en su Solicitud de servicio de Servicios de Empresa (Solicitud de servicio) o en cualquier otra Declaración de servicios que se mencione e incluya en este documento.

No todos los servicios enumerados en este documento están disponibles a escala global. Para obtener más detalles acerca de los servicios disponibles para comprar en su localidad, póngase en contacto con el representante de Servicios de Microsoft. Los servicios disponibles están sujetos a cambios.

2 Servicios de soporte

Los Servicios de soporte de Empresa Microsoft Unified (servicios de soporte) son un conjunto de servicios de soporte integral para la empresa que ayudan a acelerar su paso a la nube, a optimizar sus soluciones informáticas y a mejorar la productividad y a usar la tecnología para hacer realidad las nuevas oportunidades de negocio en cualquier etapa del ciclo de vida de la TI. Los servicios de soporte incluyen:

- Servicios proactivos que le ayudan a mejorar el mantenimiento de la infraestructura y de las operaciones de TI
- Administración de prestación de servicios para facilitar la planificación y la implementación
- Servicios de resolución de problemas con prioridad las 24 horas al día para proporcionar una respuesta rápida y minimizar el tiempo fuera de servicio

2.1 Cómo adquirir los productos

Los servicios de soporte están disponibles como un paquete base con servicios adicionales y servicios y soluciones mejorados disponibles para su compra bajo un acuerdo de Soporte básico existente utilizando la Solicitud de servicio de Servicios de Empresa como se describe a continuación.

Elemento	Descripción
Paquete base	Una combinación de servicios de administración proactivos, reactivos y de prestación que ofrecen soporte para todos los productos de Microsoft o Servicios Online que su empresa esté usando. Parte de su Paquete base incluye una Asignación flexible* o Flex Allowance para añadir servicios proactivos (marcados con "+"), servicios mejorados y servicios de soluciones y/o servicios proactivos personalizados a su Paquete base. El Paquete base incluía servicios como se representa con un "✓" en toda esta sección.
Servicios adicionales	Existen servicios de soporte adicionales, incluidos los Servicios proactivos, disponibles para agregar a su Paquete base durante el plazo de su Solicitud de servicio y están representados con un "+" en toda esta sección.
Servicios y soluciones mejorados	Los servicios de soporte que cubren un producto específico o un sistema TI de cliente de Microsoft están disponibles para agregar a su Paquete base de soporte durante el plazo de su Solicitud de servicio y también están representados con un "+" en toda esta sección.
Soporte para varios países	El Soporte para varios países le proporciona soporte en varias Ubicaciones de soporte, como se describe en su Orden u Órdenes de Trabajo.

*Flex Allowance es una parte flexible del precio en lista de su paquete base que puede aplicarse a la compra de servicios proactivos, servicios y soluciones mejorados, créditos proactivos o servicios proactivos personalizados en el momento de la compra de los servicios. Su representante de Microsoft le proporcionará la parte del precio en lista del Paquete base disponible para su uso como Flex Allowance. Se aplican las siguientes condiciones para la asignación de su Flex Allowance:

- Se puede aplicar hasta un 20 % o 50 000 USD, lo que sea mayor, de su Flex Allowance a la compra de créditos proactivos o servicios proactivos personalizados.
- Su Flex Allowance se asigna anualmente y cualquier servicio al que se haya aplicado debe utilizarse durante el plazo anual aplicable.
- La Flex Allowance no se puede utilizar para servicios de Administración de prestación de servicios, como se define en el presente documento.
- Si solicitó un tipo de servicio con Flex Allowance y desea cambiarlo por otro, puede solicitar el valor equivalente en un servicio alternativo, cuando esté disponible y de acuerdo con su recurso de entrega de servicios.
- Todas las Flex Allowance disponibles deben asignarse en el momento de la formalización del contrato o se perderán.

2.2 Descripción de servicios

En esta sección, se describen los elementos que se han combinado para formar su paquete de servicios de soporte. También se describen los servicios que se pueden agregar a su Paquete base o durante el Plazo del acuerdo.

Servicios proactivos

Los servicios proactivos ayudan a prevenir problemas en su entorno de Microsoft y se programarán para ayudarlo a garantizar la disponibilidad y prestación de recursos durante el plazo de la Solicitud de servicio aplicable. Los servicios proactivos que siguen están disponibles tal y como se definen a continuación o como se detallan en su Solicitud de servicios. Es posible que la entrega in situ no esté disponible para todos los servicios y en todas las zonas geográficas. La entrega será remota a menos que se acuerde lo contrario por escrito y por una tarifa adicional o a menos que se venda expresamente como servicio in situ.

Servicios de planificación

Los servicios de planificación proporcionan evaluaciones y análisis de la infraestructura, los datos, las aplicaciones y del entorno de seguridad actuales, para facilitar la planificación de la implementación de las reparaciones, actualizaciones, migraciones, instalaciones y soluciones en función de los resultados deseados.

Tipos de servicios de planificación	Planificación
Prueba de concepto	+

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar

Prueba de concepto: Una colaboración para que el cliente pueda obtener pruebas para evaluar la viabilidad de una solución técnica propuesta. La prueba puede ser en forma de prototipos de trabajo, documentos y diseños, aunque no suelen ser productos para la producción.

Servicios de implementación

Los servicios de implementación proporcionan experiencia en la técnica y la gestión de proyectos para acelerar el diseño, la instalación, la migración, la actualización y la implementación de las soluciones tecnológicas de Microsoft.

Tipos de servicios de implementación	Planificación
Servicios de incorporación	+

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

Servicios de incorporación: Una colaboración directa con un recurso de Microsoft para brindar asistencia en la implementación, migración, actualización o desarrollo de funciones. Esto puede incluir asistencia con planificación y validación de la prueba de concepto o carga de trabajo usando productos de Microsoft.

Servicios de mantenimiento

Los servicios de mantenimiento ayudan a prevenir problemas en el entorno de Microsoft y habitualmente se programan con antelación a la prestación del servicio para poder garantizar la disponibilidad de los recursos.

Tipos de servicios de mantenimiento	Planificación
Evaluación a petición	✓
Programa de evaluación	+
Evaluación sin conexión	+
Supervisión proactiva	+
Programas de operaciones proactivos (POP)	+
Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio (RAP como servicio)	+

✓ - Incluidos como parte de su Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

Evaluación a petición: Acceso a autoservicio, plataforma de evaluación automatizada online que usa análisis de registros para analizar y evaluar la implementación de su tecnología de Microsoft. Las evaluaciones a petición cubren tecnologías limitadas. El uso de este servicio de evaluación

requiere un servicio Azure activo con límites de datos adecuados para permitir el uso del servicio de evaluación a petición. Microsoft puede proporcionar asistencia para permitir la configuración inicial del servicio. Junto con la Evaluación a petición y por un precio adicional, un recurso presencial de Microsoft (por hasta dos días) o un recurso remoto de Microsoft (por hasta un día) están disponibles para asistirlo con el análisis de datos y la priorización de recomendaciones de corrección según su acuerdo de servicios. Es posible que las evaluaciones presenciales no estén disponibles en todas las regiones.

Programa de evaluación: Una evaluación del diseño, la implementación técnica, las operaciones o gestión del cambio de sus tecnologías de Microsoft según las prácticas recomendadas de Microsoft. Al concluir la evaluación, el recurso de Microsoft trabajará directamente con usted para corregir posibles problemas y presentar un informe que contenga la evaluación técnica de su entorno, lo cual puede incluir un plan de corrección.

Evaluación sin conexión: Una evaluación automatizada de la implementación de su tecnología Microsoft con datos recogidos de forma remota o por un recurso de Microsoft en su ubicación. Microsoft analiza los datos recogidos usando herramientas in situ y le proporcionamos un informe sobre nuestros resultados y recomendaciones para su corrección.

Supervisión proactiva: Prestación de herramientas para la supervisión de operaciones técnicas y recomendaciones para ajustar los procesos de gestión de incidencias en su servidor. Este servicio le ayuda a crear matrices de incidencias, realizar revisiones de incidentes graves y crear el diseño para un equipo de ingeniería constante.

Programas de operaciones proactivos (POP): Una revisión de la planificación, el diseño, la implementación o los procesos operativos con su personal respecto a las prácticas recomendadas de Microsoft. Esta revisión se hace presencialmente o de forma remota por parte de un recurso de Microsoft.

Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio (RAP como un servicio): Una evaluación automatizada de la implementación de su tecnología Microsoft con datos recogidos de forma remota. Microsoft analiza los datos recogidos para crear un informe de resultados que contiene recomendaciones para su corrección. Este servicio está disponible para entrega in situ o remota.

Servicios de optimización

Los servicios de optimización se centran en conseguir el máximo aprovechamiento de la inversión tecnológica del cliente. Estos servicios pueden incluir la gestión remota de servicios en la nube, optimizando la implementación de las funciones del producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y garantizando una posición de seguridad e identidad firme.

Tipos de servicios de optimización	Planificación
Servicios de adopción	+
Servicios centrados en el desarrollo	+
Administración de servicios de TI	+

Tipos de servicios de optimización	Planificación
Servicios de seguridad	+

+ - *Servicios adicionales que se pueden comprar.*

Servicios de adopción: Los servicios de adopción proporcionan un conjunto de servicios que le ayudan a evaluar la capacidad de su organización para modificar, supervisar y optimizar los cambios vinculados a su compra de tecnología de Microsoft. Esto incluye el soporte en el desarrollo y la ejecución de su estrategia de adopción en relación con la parte humana del cambio. Los clientes tienen acceso a los recursos con la experiencia, el conocimiento y las buenas prácticas asociadas a Microsoft, como apoyo a su programa de adopción.

Servicios centrados en el desarrollo: Servicios disponibles para ayudar a su personal a crear, implementar y soportar las aplicaciones creadas con tecnologías de Microsoft.

Datos de servicios para desarrolladores: Una evaluación anual de las prácticas de desarrollo de la aplicación para ayudar a los clientes con orientación de prácticas recomendadas para desarrollar aplicaciones y soluciones en las plataformas de Microsoft.

Asistencia de soporte de desarrollo: Proporciona ayuda a la creación y desarrollo de aplicaciones que integran tecnologías de Microsoft en la plataforma de Microsoft, especializándose en herramientas y tecnologías de desarrollo de Microsoft y se vende como una cantidad de horas enumeradas en su Solicitud de servicio.

Administración de servicios de TI: Un conjunto de servicios diseñados para ayudarle a hacer evolucionar su entorno de TI heredado usando métodos de administración de servicios nuevos que permitirán mejoras en la innovación, la flexibilidad, la calidad y el coste operativo. Los servicios de Administración de servicios de TI nuevos pueden prestarse a través de sesiones de asesoramiento remoto o in situ, o mediante cursos para garantizar que los procesos de supervisión, gestión de incidencias y atención al cliente se optimicen y lograr la dinámica de los servicios basados en la nube cuando se traslada una aplicación o servicio a la nube. Los servicios de Administración de servicios de TI pueden ser un elemento de un programa de servicios de soporte personalizado, disponible por un precio adicional y se puede definir como un complemento y se puede citar en su Solicitud de servicio.

Servicios de seguridad: La cartera de soluciones de seguridad de Microsoft incluye cuatro áreas de interés: seguridad e identidad de la nube, movilidad, protección mejorada de la información e infraestructura segura. Los servicios de seguridad ayudan a los clientes a comprender cómo proteger e innovar en su infraestructura, aplicaciones y datos de TI frente a amenazas internas y externas. Los servicios de seguridad pueden ser un elemento de un programa de servicios de soporte personalizado, disponible por un precio adicional que se puede definir como un complemento y se puede citar en su Solicitud de servicio.

Servicios de formación

Los servicios de formación proporcionan una capacitación que ayuda a mejorar las aptitudes técnicas y operativas del personal de asistencia a través de la formación presencial, en línea o a demanda.

Tipos de servicios de educación	Planificación
Formación a demanda	✓
Emisiones por Internet	✓
Charlas	+
Talleres	+

✓ - Incluidos como parte de su Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

Formación a demanda: El acceso a un conjunto de materiales de capacitación online y laboratorios online de una plataforma digital de biblioteca de taller desarrollada por Microsoft.

Emisiones por Internet: Acceso a sesiones formativas organizadas por Microsoft, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, se prestan a través de Internet de forma remota.

Charlas: Servicios cortos e interactivos, habitualmente sesiones de un día, que cubren temas de soporte y productos facilitados en formato de conferencia y demostración práctica y las realiza un recurso de Microsoft ya sea en persona u online.

Talleres: Sesiones de formación técnicas de nivel avanzado, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, prestadas por un recurso de Microsoft en persona u online. Los cursos se adquieren por cada asistente o como una prestación específica para su organización, según como se especifique en su Solicitud de servicio. No se pueden grabar los cursos sin un permiso escrito expreso de Microsoft.

Servicios proactivos adicionales

Tipos de servicios proactivos adicionales	Planificación
Servicios proactivos personalizados (servicios de mantenimiento, optimización y formación)	+
Asesor de tecnología de soporte	+
Acelerador proactivo	+
Ingeniería designada	+

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

Servicios proactivos personalizados: Una colaboración agrupada con los recursos de Microsoft para prestar servicios en la dirección del cliente, en persona u online, que de otro modo no se

describen en este documento. Estas colaboraciones incluyen tipos de servicios de mantenimiento, optimización y formación.

Asesor de tecnología de soporte (STA; Support Technology Advisor): Un servicio personalizado que proporciona una evaluación tecnológica para respaldar los objetivos empresariales del cliente, incluidos, entre otros, la optimización, la adopción o la compatibilidad de la carga de trabajo, ofrecida por un recurso de Microsoft. Este servicio puede incluir un plan y una guía técnica adaptada al entorno del cliente y a los objetivos empresariales.

Acelerador proactivo: Un servicio de Microsoft basado en recursos compuesto por un conjunto de actividades con alcance para ayudarle a lograr un resultado técnico o empresarial basado en objetivos para eliminar riesgos de implementación, aumentar la disponibilidad u optimizar el rendimiento de la solución. Mediante un enfoque programático, el recurso de Microsoft determinará el conjunto de actividades necesarias para el compromiso, que puede incluir, entre otros, análisis de deficiencias de ajuste, incorporación, optimización, transferencia de conocimientos, validación del diseño y plan de implementación.

Ingeniería designada (Designated Engineering, DE): Las soluciones seleccionadas y orientadas a los resultados, basadas en prácticas y principios recomendados por Microsoft, que ayudan a acelerar su obtención de resultados. Un experto trabajará estrechamente con su equipo para proporcionar una guía técnica profunda y aprovechar a otros expertos de Microsoft cuando sea necesario, para ayudar con la implementación y/u optimización de sus soluciones de Microsoft. Incluye servicios que abarcan desde la evaluación y la planificación hasta la mejora de las habilidades y el diseño, la configuración y la implementación.

Otros proactivos	Planificación
Créditos proactivos	+

Créditos proactivos: El valor de los servicios intercambiables está representando en créditos en su Solicitud de servicios. Los créditos proactivos se pueden intercambiar o aplicar a uno o más servicios definidos, como se describe en este documento y a los precios actuales proporcionados por su representante de Servicios de Microsoft. Luego de seleccionar el servicio adicional disponible, deduciremos el valor de ese servicio de su saldo de crédito, y lo redondearemos a la unidad más cercana.

Servicios reactivos

Los servicios reactivos ayudan a resolver problemas en el entorno de Microsoft y normalmente se utilizan a demanda. Los siguientes servicios reactivos se incluyen según sea necesario para productos y servicios online actualmente compatibles, excepto que se indique lo contrario en su Solicitud de servicio. Toda la asistencia reactiva se proporciona de forma remota.

Tipos de servicios reactivos	
Soporte de asesoramiento	✓

Tipos de servicios reactivos	
Soporte Técnico para la Solución de Problemas	✓
Gestión de soporte reactivo	✓
Análisis de problemas raíz	+
Complemento de gestión de soporte reactivo	+

✓ - Incluidos como parte del Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

Soporte de asesoramiento: Soporte por teléfono a corto plazo (normalmente seis horas o menos) y problemas no previstos para profesionales de TI. Los Servicios de asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transmisión de conocimientos con la intención de ayudarle a implementar las tecnologías de Microsoft de forma que se eviten los problemas técnicos habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema. Los escenarios de arquitectura, desarrollo y personalización de soluciones están fuera del alcance de estos Servicios de asesoramiento.

Soporte Técnico para la Solución de Problemas: Esta asistencia para problemas con síntomas concretos que se encuentren mientras utiliza productos de Microsoft incluye la solución de un problema concreto, mensajes de error o una funcionalidad que no funciona como se espera en los productos de Microsoft. Las incidencias se pueden iniciar por teléfono o enviarse a través de la web. Las solicitudes de soporte de servicios y productos, no cubiertos por el portal de soporte de servicios online correspondiente, se gestionan desde el portal en línea de Microsoft Services.

Las definiciones de gravedad y los tiempos de respuesta inicial estimados de Microsoft se detallan en las tablas de respuesta a incidencias a continuación. El término "Respuesta a la primera llamada" se define como el contacto inicial no automatizado por teléfono o correo electrónico.

Si lo solicita, podemos colaborar con proveedores de tecnologías de terceros para resolver problemas complejos de interoperabilidad de productos de varios proveedores; sin embargo, es responsabilidad del tercero proporcionar soporte para este producto.

La gravedad de la incidencia determina los niveles de respuesta de Microsoft, el tiempo de respuesta inicial estimado y sus responsabilidades. Usted es responsable de exponer el impacto empresarial para su organización, en consulta con nosotros, y Microsoft asignará el nivel de gravedad adecuado. Puede solicitar un cambio en el nivel de gravedad durante el periodo de incidencia si el impacto empresarial requiere cambiarse.

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
<p>Gravedad 1</p> <p>Inactividad crítica del sistema de empresa:</p> <p>El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica.</p> <p>Necesita atención inmediata</p>	<p>Componentes de Azure¹ - Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos</p> <p>Todos los demás productos y servicios: respuesta a la primera llamada en una hora o menos</p> <p>Recurso de situación crítica² asignado</p> <p>Trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft</p> <p>Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario</p>	<p>Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos</p> <p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>
<p>Gravedad A</p> <p>Degradación crítica del sistema de empresa:</p> <p>Pérdida o degradación significativa de servicios</p> <p>Necesita atención en la primera hora</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en una hora o menos</p> <p>Recurso de situación crítica² asignado</p> <p>Trabajo continuo las 24 horas del día²</p>	<p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>
<p>Gravedad B</p> <p>Impacto empresarial moderado:</p> <p>Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar razonablemente aunque con dificultades</p> <p>Necesita atención en las dos horas laborables⁶</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en dos horas o menos</p> <p>Trabajo solo durante las horas laborables⁴</p>	<p>Asignación de recursos adecuados para equiparlo con el trabajo de Microsoft</p> <p>Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas laborables</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>
<p>Gravedad C</p> <p>Impacto empresarial menor:</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos</p>	<p>Información de contacto precisa del responsable del caso</p>

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
<p>Funcionando esencialmente con impedimentos menores o sin impedimentos en los servicios</p> <p>Necesita atención en las primeras cuatro horas laborables⁶</p>	<p>Trabajo solo durante las horas laborables⁴</p>	<p>Respuesta en 24 horas</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>

¹ El tiempo de respuesta indicado para sus componentes de Azure no cubre Azure StorSimple, GitHub AE, Servicios de comunicación de Azure ni Gestión de facturación y suscripción.

² Los recursos de situación crítica ayudan a conseguir una pronta solución del problema a través de la colaboración en el caso, la progresión, la obtención de recursos y la coordinación.

³ Puede que necesitemos bajar el nivel de gravedad si usted no puede suministrar los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema.

⁴ Las horas laborables se definen normalmente desde las 09:00 hasta las 17:30 hora local, excluidas las fiestas y los fines de semana. Las horas laborables pueden ser ligeramente distintas en su país.

Gestión de soporte reactivo: La Gestión de soporte reactivo proporciona supervisión de incidentes de soporte técnico para dirigir la resolución oportuna y la alta calidad de la prestación del soporte. La Administración de prestación de servicios se utilizará para la gestión de soporte reactivo de todas las solicitudes de soporte.

Según las tablas anteriores de Respuesta a incidencias, para incidencias de gravedad B y C, el servicio está disponible mediante solicitud del cliente durante el horario laboral en recursos de Microsoft que también pueden brindar actualizaciones de escalado cuando se soliciten. Para incidencias de gravedad A y 1, se inicia y ejecuta automáticamente un proceso de escalado mejorado. En ese momento se asigna un recurso de Microsoft que será responsable de garantizar el progreso técnico continuo y de proporcionarle actualizaciones de estados y un plan de acción.

Para la cobertura ampliada de horas no laborables, puede adquirir Horas adicionales de gestión de soporte reactivo.

Análisis de problemas raíz: Cuando se solicite explícitamente antes del cierre del incidente, realizaremos un análisis estructurado de las causas potenciales de un único problema o una serie de problemas relacionados. Será responsable de trabajar con el equipo de Microsoft para proporcionar materiales como archivos de registro, seguimientos de red u otro resultado de diagnóstico. El análisis de problemas raíz solo está disponible para determinadas tecnologías de Microsoft y puede incurrir en un cargo adicional.

Complemento de gestión de soporte reactivo: Puede optar por adquirir horas adicionales para proporcionar la gestión de soporte reactivo. Estos recursos operarán de forma remota y prestarán el servicio durante el horario laboral en la zona horaria acordada por escrito. Este servicio se presta en inglés y, cuando esté disponible, pueden proporcionarse en su idioma. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.

Administración de prestación de servicios

La Administración de prestación de servicios (SDM, por sus siglas en inglés) se incluye en sus servicios de soporte, excepto que se indique lo contrario en el presente o en su Solicitud de servicio. Se pueden agregar servicios adicionales de Administración de prestación cuando compre servicios adicionales o servicios y soluciones mejorados.

Los servicios SDM son proporcionados digitalmente y por un gestor de cuenta designado para el éxito del cliente. Este recurso designado puede operar de forma remota o de forma presencial en su ubicación.

Alcance de la Administración de prestación de servicios

Están disponibles los siguientes servicios SDM:

Tipos de Administración de prestación de servicios	Planificación
Habilitación de la organización del cliente	✓
Orientación de actualizaciones de productos, servicios y seguridad de Microsoft	✓
Desarrollo y gestión de programas	✓
Incorporación de soporte de empresa unificado	✓
Programa de éxito en la nube	+
Desarrollador de gestor de cuentas de éxito del cliente	✓ ¹
Gestión de relaciones ejecutivas	✓
Complemento de Administración de prestación de servicios	+
Administración de prestación de servicios presencial	+

✓ - Incluidos como parte del Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden adquirir.

✓¹ - Servicios adicionales que Microsoft puede proporcionar.

Habilitación de la organización del cliente: Orientación e información proporcionada a su nombre Administrador del servicio de soporte sobre cómo gestionar la utilización de sus servicios de Soporte unificado y prepararle para utilizar servicios digitales y reactivos de Soporte unificado.

Orientación de actualizaciones de productos, servicios y seguridad de Microsoft: Información compartida con usted acerca de importantes funciones y cambios de productos y servicios venideros, así como boletines de seguridad para tecnologías de Microsoft.

Desarrollo y gestión de programas: Actividades diseñadas para planificar, proponer y gestionar los servicios de su programa de soporte en toda su organización para ayudarle a obtener un mayor valor de sus inversiones en tecnología y servicios de Microsoft. Microsoft puede recomendar una variedad de servicios destinados a ayudarle a lograr los resultados clave de negocio y tecnología, haciendo uso de las capacidades incluidas en el soporte de su Paquete base, así como de servicios adicionales que pueda comprar.

Incorporación de Soporte unificado: Actividades para apoyar su inicio en Soporte unificado, incluida la introducción y promoción de capacidades de autoservicio en el portal de soporte en línea, con el objetivo de garantizar el uso puntual de sus servicios de Soporte unificado.

Programa de éxito en la nube: Los servicios de planificación y entrega se incluyen para ayudarle a conseguir resultados específicos en la nube, lo que le permite acelerar la implementación, la adopción y el valor realizado de las tecnologías de nube de Microsoft.

Desarrollador de Gestor de cuentas de éxito del cliente: Un recurso de soporte de Microsoft centrado en el desarrollo que proporcionará asesoramiento estratégico y orientación para acelerar la innovación e impulsar la eficiencia a lo largo del ciclo de vida del desarrollo del software. Estos recursos limitados pueden ser asignados por Microsoft según lo permitan las condiciones.

Gestión de relaciones ejecutivas: Un conjunto de actividades para garantizar que el equipo de Soporte de Microsoft esté alineado con las prioridades estratégicas de su organización y que participen con los responsables clave de la toma de decisiones tecnológicas y empresariales.

Complemento de Administración de prestación de servicios: Puede elegir comprar recursos de SDM personalizados adicionales para proporcionar servicios de administración de prestación de servicios como parte de un alcance de trabajo predeterminado, que no están explícitamente detallados en este documento. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft. Estos recursos operarán de forma remota o de forma presencial en su ubicación. Si se entrega in situ, se aplicarán las siguientes restricciones.

Administración de prestación de servicios presencial: Las visitas presenciales de su gestor de cuenta de éxito del cliente están disponibles y puede que requieran un cargo adicional por visita. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.

2.3 Servicios y soluciones mejorados

Además de los servicios proporcionados como parte del Paquete base o como servicios adicionales, se pueden adquirir los siguientes servicios y soluciones mejorados opcionales. Los servicios y soluciones mejorados están disponibles por un cargo adicional y se pueden definir en un complemento citado en su Solicitud de servicio.

Servicio	Planificación
Ingeniería designada mejorada	+
Respuesta mejorada unificada	+
Respuesta rápida	+
Gestión de eventos de Azure	+

Servicio	Planificación
O365 Ingeniería directa	+
Soporte de desarrollador	+¹
Soporte para soluciones esenciales	+
Servicios de soporte de ciberseguridad	+

+ - Servicios adicionales que se pueden adquirir.

+¹ - Servicio adicional que se puede comprar hasta una cantidad máxima limitada.

Ingeniería designada mejorada

Ingeniería designada mejorada (Enhanced Designated Engineering, EDE): Un servicio personalizado que proporciona un compromiso técnico profundo y continuo para clientes con escenarios complejos. Esta oferta está diseñada para adaptarse a las necesidades y resultados del cliente proporcionando un ingeniero designado que desarrollará un profundo conocimiento del entorno o solución del cliente y apoyará los objetivos comerciales del cliente, incluidos, entre otros, la optimización, adopción o compatibilidad de la carga de trabajo. Los servicios EDE se pueden adquirir como ofertas definidas previamente o como un bloque de horas personalizado que se puede utilizar para prestar servicios proactivos agrupados.

Cuando se adquieren como horas, las horas de servicio de EDE se deducen luego del total de horas adquirido a medida que se utilizan y prestan.

Las ofertas de EDE predefinidas se adaptan a su entorno y le ayudan a conseguir los resultados deseados. Estas ofertas incluyen la integración de servicios proactivos predefinidos necesarios.

Áreas de interés de los servicios de EDE:

- Ayudar a mantener un profundo conocimiento de las necesidades de su negocio, tanto actuales como futuras, y configurar su entorno de información tecnológica para optimizar el rendimiento
- Documentar y compartir con usted recomendaciones de forma proactiva para el uso de los productos relacionados con los servicios de soporte (por ejemplo, análisis de compatibilidad, comprobación del mantenimiento, cursos y programas de evaluación de riesgos)
- Ayudar a dar consistencia a las actividades de implementación y operación con las implementaciones de las tecnologías de Microsoft actuales y planeadas
- Mejorar las aptitudes técnicas y operativas de su personal de TI
- Desarrollar e implementar estrategias que ayuden a prevenir futuras incidencias y aumenten la disponibilidad del sistema de las tecnologías de Microsoft cubiertas
- Ayudar a determinar la raíz del problema de las incidencias recurrentes y facilitar recomendaciones para prevenir futuros trastornos en las tecnologías de Microsoft designadas

Independientemente de cómo se adquiera el EDE, los recursos se distribuyen, priorizan y asignan en función del acuerdo de las partes durante la reunión inicial y se documenta como parte del plan de prestación de servicios.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio

- Debe tener un contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft actual que admita su solicitud de servicios EDE. Si su contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft vence o se termina, el servicio EDE finalizará en la misma fecha.
- Los servicios EDE están disponibles durante el horario normal de trabajo (09:00 a 17:30) hora local, excluidos festivos y fines de semana.
- Los servicios EDE dan soporte a las tecnologías y los productos específicos de Microsoft que usted ha seleccionado y enumerado en su Solicitud de servicio.
- Los servicios EDE se prestan en una única ubicación, en la ubicación de soporte designada que está determinada en su Solicitud de servicio.
- Los servicios EDE se prestan de forma remota a menos que se acuerde lo contrario por escrito con antelación. Cuando ambas partes acuerden visitas no prepagadas a las instalaciones, le facturaremos también los gastos de desplazamiento y dietas razonables.

Respuesta mejorada unificada

Respuesta mejorada unificada: La respuesta mejorada unificada (UER) proporciona soporte reactivo acelerado para sus productos y servicios en la nube con un enrutamiento más rápido para todos los incidentes de situaciones críticas ("crit sits") y asignando gerentes de incidentes sénior designados para que usted tenga una ruta de escalamiento a los equipos de operaciones de servicios en la nube, según sea necesario. Los Clientes pueden adquirir la respuesta mejorada unificada además de su contrato de soporte básico Enterprise unificado o añadirla en cualquier momento durante el periodo de vigencia de un contrato de soporte básico activo Enterprise unificado.

La entrega en UER ya está disponible para su compra, pero la entrega no comenzará hasta el [Fecha de entrega en 2023]. Los clientes que adquieran UER antes de la Fecha de inicio de la entrega no serán facturados hasta que Microsoft comience la entrega de UER ("Fecha de inicio de la entrega") o [1 de febrero de 2023], lo que ocurra más tarde.

Para recibir soporte UER para sus productos y servicios en la nube de Microsoft, debe enviar un incidente por teléfono o a través de la web. Si se abre en Gravedad 1 o Gravedad A, sus solicitudes de Soporte técnico para la Resolución de problemas se enrutarán automáticamente con el tiempo de respuesta mejorado y su equipo de Gerente sénior de incidentes se asignará automáticamente para la gestión de incidentes.

Gerente sénior de incidentes: El servicio del Gerente sénior de incidentes está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año para todas las solicitudes de Soporte técnico para la Resolución de problemas de Gravedad 1 o Gravedad A. A los clientes se les asigna un grupo designado de recursos con conocimiento de los objetivos comerciales y el entorno del cliente. Estos recursos se asignan además de los recursos de resolución técnica y son responsables de supervisar todos los incidentes de soporte de situaciones críticas para impulsar una resolución oportuna y una entrega de soporte de alta calidad. Puede ponerse en contacto directamente con el equipo del gerente sénior de incidentes designado para el cliente por correo electrónico las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y garantizará el progreso técnico continuo proporcionándole actualizaciones de estado y escalamiento y un plan de acción.

Para cualquier incidente de Gravedad 1, un miembro del equipo del gerente sénior de incidentes también proporcionará una revisión posterior al incidente con el cliente, el Gestor de cuentas de éxito del Cliente y otros miembros de su equipo de cuenta con el objetivo de fortalecer su negocio y evitar futuras

interrupciones y problemas. Durante la reunión, el gerente sénior de incidentes proporcionará una descripción general de la respuesta a incidentes, incluidos los éxitos y las áreas de mejora, y trabajará con su Gestor de cuentas de éxito del cliente en recomendaciones para la corrección, para reducir proactivamente los casos futuros y fortalecer sus soluciones.

Su gerente sénior de incidentes le informará si también hay disponible un análisis de causa raíz (RCA) para la tecnología de Microsoft afectada, si se incurrirá en un cargo adicional al realizar el RCA y trabajar con su CSAM para iniciar un RCA si está disponible y el cliente lo solicita explícitamente antes del cierre del incidente. Será responsable de trabajar con el equipo de Microsoft para proporcionar materiales como archivos de registro, seguimientos de red u otro resultado de diagnóstico necesario para completar el RCA.

Para que el equipo de su Gerente sénior de incidentes tenga conocimientos básicos de sus objetivos y entorno, debe proporcionar documentación si se solicita y participar en actividades de incorporación durante los primeros 90 días del plazo del contrato.

Estos recursos trabajarán de forma remota. Este servicio se presta en inglés y, cuando esté disponible, pueden proporcionarse en su idioma.

Se incluye una cantidad establecida de horas para la gestión de soporte reactivo y la gestión de prestación de servicios para las actividades de incorporación, las reuniones trimestrales con su gerente sénior de incidentes y las revisiones posteriores al incidente de Gravedad 1. Las reuniones adicionales están disponibles a petición y con un contrato previo de Microsoft cuando haya recursos disponibles. Puede optar por adquirir horas adicionales más allá de las incluidas para proporcionar Gestión de soporte reactivo y Gestión de prestación de servicios adicionales por parte de su Gerente sénior de incidentes y Gestor de cuentas de éxito del cliente.

Gravedad y situación de la respuesta mejorada unificada	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
<p>Gravedad 1</p> <p>Inactividad crítica del sistema de empresa:</p> <p>El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica.</p> <p>Necesita atención inmediata</p>	<p>Componentes de Azure¹ - Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos</p> <p>Todos los demás productos y servicios: respuesta a la primera llamada en 30 minutos o menos</p> <p>Gestor de incidentes sénior² asignado automáticamente</p> <p>Trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft</p> <p>Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario</p>	<p>Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos</p> <p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>
<p>Gravedad A</p> <p>Degradación crítica del sistema de empresa:</p> <p>Pérdida o degradación significativa de servicios</p> <p>Necesita atención en 30 minutos</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en 30 minutos o menos</p> <p>Gerente de incidentes sénior asignado automáticamente²</p> <p>Trabajo continuo las 24 horas del día²</p>	<p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>

¹ El tiempo de respuesta indicado para los componentes Azure no cubre Azure Simple, GitHub AE, servicios de comunicación de Azure, facturación y gestión de suscripciones, A40, Servicios de medios de Azure, Azure Stack, base de pruebas para M365, Microsoft Mesh o Universal Print.

² Los Gerentes sénior de incidentes ayudan a conseguir una pronta solución del problema a través de la colaboración en el caso, la progresión, la obtención de recursos y la coordinación.

³ Puede que necesitemos bajar el nivel de gravedad si usted no puede suministrarnos los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema.

Respuesta rápida

Respuesta rápida: La Respuesta rápida proporciona un soporte reactivo acelerado para sus servicios en la nube redirigiendo las incidencias de soporte a los expertos técnicos y brindando una vía de escalado a los equipos de operaciones de servicios en la nube, según sea necesario.

Para recibir servicios de Respuesta rápida para sus componentes Microsoft Azure debe enviar una incidencia a través del portal de servicio en la nube correspondiente. La solicitud de Soporte a la resolución de problemas se enviará directamente a la cola de soporte de Respuesta rápida que está

formado por un grupo designado de ingenieros con experiencia en servicios en la nube. Para que este equipo tenga conocimientos básicos de su implementación, debe proporcionar documentación sobre la implementación básica de Azure y la topología de base de datos, así como los planes de ajuste de escala y equilibrio de carga cuando esté disponible. Aunque los incidentes pueden requerir recursos de profesionales de soporte de productos estándar para su resolución, el equipo de Respuesta rápida sigue siendo el principal responsable de los incidentes 24x7x365.

Para sus componentes Azure, los tiempos de respuesta para el soporte a la resolución de problemas se detallan en la tabla a continuación y reemplazan cualquier tiempo de respuesta de soporte del Paquete base esperado. La Respuesta rápida no cubre Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, base de pruebas para M365 o Microsoft Mesh.

La compra de Respuesta rápida está sujeta a disponibilidad de recursos. Consulte a su gestor de cuentas de éxito del cliente para conocer los detalles de disponibilidad.

Gravedad y situación de la respuesta rápida	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
<p>Gravedad 1</p> <p>Inactividad crítica del sistema de empresa:</p> <p>El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica</p> <p>Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable</p> <p>Necesita atención en 15 minutos</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos</p> <p>Esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹</p> <p>Acceso a especialistas con experiencia de Microsoft²</p> <p>Rápido escalamiento a los equipos de operaciones de servicio en la nube de Microsoft</p>	<p>Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos</p> <p>Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p>
<p>Gravedad A</p> <p>Degradación crítica del sistema de empresa:</p> <p>Pérdida o degradación significativa de servicios</p>	<p>Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario</p>	

¹ Puede que necesitemos bajar el nivel del régimen de 24x7 si usted no puede suministrarnos los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema

² Los servicios de Soporte a la resolución de problemas de respuesta rápida solo están disponibles en inglés y japonés.

Gestión de eventos de Azure

Gestión de eventos de Microsoft Azure (Azure Event Management, "AEM"): La AEM proporciona un soporte proactivo y reactivo mejorado durante los eventos comerciales críticos de los clientes.

Un evento comercial crítico incluido en esta oferta se define como un período breve, previsto por el cliente de alto impacto comercial y/o un pico de demanda para el cliente, que requiere niveles de disponibilidad y rendimiento del servicio más altos. Los eventos comerciales críticos pueden recibir hasta cinco (5) días naturales de cobertura reactiva consecutiva; los clientes pueden elegir comprar tantos eventos comerciales críticos como sea necesario para ejecutarse consecutivamente y cubrir toda la duración de la demanda anticipada si es más de cinco (5) días naturales consecutivos.

La gestión de eventos de Azure oferta está sujeta a la disponibilidad de recursos, consulte a su gestor de cuentas de éxito del cliente para conocer los detalles de disponibilidad. El soporte no se entregará excepto en el caso de eventos comerciales críticos que se hayan programado con antelación y confirmado por escrito al menos 8 semanas naturales antes del inicio del evento, a menos que Microsoft lo acepte. Microsoft puede, a su discreción, reducir el alcance de la evaluación previa al evento, si decide aceptar un evento con menos aviso.

La AEM admite eventos críticos comerciales que utilizan servicios básicos de Microsoft Azure. Cada evento cubre una única solución de Azure, si hay varias soluciones de Azure que requieren soporte, entonces el cliente debe comprar eventos adicionales. Una solución de Azure se define como un conjunto de suscripciones de Azure y recursos de Azure que se conectan a un resultado comercial común para proporcionar a los clientes productos o servicios. Microsoft evaluará la solución del cliente durante el periodo de evaluación previo al evento y comunicará los riesgos identificados por escrito al cliente.

Como parte de las actividades previas al evento, Microsoft:

- Evaluar y familiarizarse con su solución
- Identificar posibles problemas y riesgos que afectan al tiempo de actividad y estabilidad
- Realizar revisiones de capacidad y resiliencia en la plataforma Azure

Microsoft proporcionará documentación por escrito de los resultados de su evaluación, incluidas acciones para mitigar los posibles riesgos que afectan al tiempo de actividad y la estabilidad.

Para las soluciones en la nube de Azure, durante el evento, las solicitudes de servicio de incidencias relacionadas con el evento deben plantearse a través del portal de Microsoft Azure, incluido el AEM en la descripción del caso.

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
<p>Gravedad 1</p> <p>Inactividad crítica del sistema de empresa:</p> <p>El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica</p> <p>Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable</p> <p>Necesita atención en 15 minutos</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos y remisión rápida dentro de Microsoft²</p> <p>Recurso de situación crítica asignado en 30 minutos o menos.</p> <p>Esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹</p> <p>Acceso a especialistas experimentados de Microsoft y</p>	<p>Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos</p> <p>Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p>

<p>Gravedad A</p> <p>Degradación crítica del sistema de empresa:</p> <p>Pérdida o degradación significativa de servicios</p>	<p>escalado rápido dentro de los equipos de producto de Microsoft</p> <p>Colaboración de los ingenieros de soporte que conocen la configuración de su solución. Cuando proceda, esos ingenieros pueden ayudar y agilizar el proceso de gestión de incidentes</p> <p>Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario</p>	
---	--	--

¹ Puede que Microsoft tenga que bajar el nivel del régimen de 24 x 7 si usted no puede suministrar los recursos o las respuestas adecuados para que ayudarnos a continuar con nuestra labor en la solución del problema.

² Los servicios de Soporte de resolución de problemas de AEM solo están disponibles en inglés

Microsoft proporcionará un resumen posterior al evento de cualquier caso abierto durante la ventana de soporte reactivo y se asegurará de que estos casos se resuelvan.

Para clientes minoristas de Microsoft Cloud:

La gestión de eventos para clientes minoristas de Microsoft Cloud proporciona soporte proactivo y reactivo mejorado durante los eventos comerciales críticos de los clientes de Microsoft Cloud para minoristas.

Esta oferta es compatible con eventos de clientes solo para clientes que hayan adquirido una licencia Microsoft Cloud para minoristas. Esta oferta solo admitirá las siguientes soluciones de Microsoft Cloud para minoristas: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (en vista previa, el nombre puede estar sujeto a cambios), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Microsoft publica periódicamente los términos de producto de las soluciones enumeradas en <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o en un sitio sucesor que Microsoft identifique).

Un evento comercial crítico incluido en esta oferta se define como un período breve, previsto por el cliente de alto impacto comercial y/o un pico de demanda para el cliente, que requiere niveles de disponibilidad y rendimiento del servicio más altos. Los eventos comerciales críticos pueden recibir hasta 5 días naturales de cobertura reactiva consecutiva; los clientes pueden elegir comprar tantos eventos comerciales críticos como sea necesario para ejecutarse consecutivamente y cubrir toda la duración de la demanda anticipada si es más de 5 días naturales consecutivos.

Esta oferta está sujeta a la disponibilidad de recursos, consulte a su gestor de cuentas de éxito del cliente para conocer los detalles de disponibilidad. El soporte no se entregará excepto en el caso de eventos comerciales críticos que se hayan programado con antelación y confirmado por escrito al menos 8 semanas naturales antes del inicio del evento.

Microsoft evaluará la solución del cliente durante el periodo de evaluación previo al evento y comunicará los riesgos identificados por escrito al cliente.

Como parte de las actividades previas al evento, Microsoft:

- Evaluar y familiarizarse con su solución como se indica arriba
- Identificar posibles problemas y riesgos que afectan al tiempo de actividad y estabilidad
- Realizar revisiones de capacidad y resiliencia en la plataforma Azure
- Proporcionar orientación sobre las mejores prácticas del sector a partir de recursos técnicos y de entrega de operaciones designados

Microsoft proporcionará documentación por escrito de los resultados de su evaluación, incluidas las acciones recomendadas y las mejores prácticas del sector para mitigar los posibles riesgos y problemas que afectan al tiempo de actividad y la estabilidad.

Si el evento incluye una solución en la nube de Azure, durante el evento, las solicitudes de servicio de incidencias relacionadas con el evento para soluciones Azure deben plantearse a través del portal de Microsoft Azure, incluido el AEM en la descripción del caso.

Si el evento incluye una solución en la nube D365 o M365, durante el evento, las solicitudes de servicio de incidencias relacionadas con el evento para estas soluciones deben plantearse a través del Centro de soluciones, seleccionando el producto donde se produjo el problema y bajo el plan de soporte "Evento D365" en el caso de solicitudes relacionadas con D365.

Para productos Azure:

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
<p>Gravedad 1</p> <p>Inactividad crítica del sistema de empresa:</p> <p>El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica</p> <p>Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable</p> <p>Necesita atención en 15 minutos</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos y remisión rápida dentro de Microsoft²</p> <p>Recurso de situación crítica asignado en 30 minutos o menos.</p> <p>Esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹</p> <p>Acceso a especialistas experimentados de Microsoft y</p>	<p>Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos</p> <p>Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7¹</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p>

<p>Gravedad A</p> <p>Degradación crítica del sistema de empresa:</p> <p>Pérdida o degradación significativa de servicios</p>	<p>escalado rápido dentro de los equipos de producto de Microsoft</p> <p>Colaboración de los ingenieros de soporte que conocen la configuración de su solución. Cuando proceda, esos ingenieros pueden ayudar y agilizar el proceso de gestión de incidentes</p> <p>Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario</p>	
---	--	--

¹ Puede que Microsoft tenga que bajar el nivel del régimen de 24 x 7 si usted no puede suministrarnos los recursos o las respuestas adecuados para que ayudarnos a continuar con nuestra labor en la solución del problema.

² Los servicios de Soporte de resolución de problemas de AEM solo están disponibles en inglés

Para todos los demás productos, las respuestas ante incidentes se alinearán con lo siguiente:

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
----------------------	----------------------------	-----------------------

<p>Gravedad 1</p> <p>Inactividad crítica del sistema de empresa:</p> <p>El negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica.</p> <p>Necesita atención inmediata</p>	<p>Componentes de Azure¹</p> <p>- Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos</p> <p>Todos los demás productos y servicios: respuesta a la primera llamada en una hora o menos</p> <p>Recurso de situación crítica² asignado</p> <p>Recursos en su ubicación, después de 24 horas, con acuerdo del cliente</p> <p>Trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Rápida remisión dentro de Microsoft a los equipos de productos</p> <p>Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario</p>	<p>Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos</p> <p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>
<p>Gravedad A</p> <p>Degradación crítica del sistema de empresa:</p> <p>Pérdida o degradación significativa de servicios</p> <p>Necesita atención en la primera hora</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en una hora o menos</p> <p>Recurso de situación crítica² asignado</p> <p>Trabajo continuo las 24 horas del día²</p>	<p>Asignación de recursos adecuados para mantener el trabajo continuo las 24 horas del día³</p> <p>Acceso y respuesta rápidos</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>
<p>Gravedad B</p> <p>Impacto empresarial moderado:</p> <p>Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar razonablemente aunque con dificultades</p> <p>Necesita atención en dos horas laborables⁶</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en dos horas o menos</p> <p>Trabajo solo durante las horas laborables⁴</p>	<p>Asignación de recursos adecuados para equiparlo con el trabajo de Microsoft</p> <p>Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas laborables</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>
<p>Gravedad C</p> <p>Impacto empresarial menor:</p>	<p>Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos</p> <p>Trabajo solo durante las horas laborables⁴</p>	<p>Información de contacto precisa del responsable del caso</p> <p>Respuesta en 24 horas</p> <p>Comunicación por teléfono o por Internet</p>

Funcionando esencialmente con
impedimentos menores o sin
impedimentos en los servicios
Necesita atención en las
primeras cuatro horas
laborables⁶

¹ El tiempo de respuesta indicado para sus componentes de Azure no cubre Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Servicios de comunicación de Azure ni Gestión de facturación y suscripción.

² Los recursos de situación crítica ayudan a conseguir una pronta solución del problema a través de la colaboración en el caso, la progresión, la obtención de recursos y la coordinación.

³ Puede que necesitemos bajar el nivel de gravedad si usted no puede suministrar los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema.

⁴ Las horas laborables se definen normalmente desde las 09:00 hasta las 17:30 hora local, excluidas las fiestas y los fines de semana. Las horas laborables pueden ser ligeramente distintas en su país.

Office 365 Ingeniería directa

Office 365 Ingeniería directa: proporciona un soporte mejorado para las cargas de trabajo básicas de su inquilino o inquilinos de producción de Microsoft Office 365 que incluye acceso prioritario al equipo de ingeniería de Office 365. Este servicio estará disponible para el inquilino o inquilinos enumerados, estará disponible por una tarifa adicional y se define en un Anexo al que se hace referencia en su Solicitud de servicio.

Soporte de desarrollador

Soporte de desarrollador: proporciona un soporte proactivo más profundo basado en conocimiento de producto y de la nube en el ciclo de vida del desarrollo de la aplicación para desarrolladores del Cliente que están creando, implementando y prestando soporte a las aplicaciones en la plataforma de Microsoft. Soporte de desarrollador ofrece un soporte integral, brindando a los clientes una arquitectura de nube, evaluaciones de vulnerabilidad, soluciones de ALM/DevOps, ciclo de vida de desarrollo de seguridad, revisiones de códigos, rendimiento y monitoreo, modernización de la aplicación, implementación y administración de Internet de las cosas (IoT), capacitación y pruebas. El Soporte de desarrollador está disponible por una tarifa adicional.

Soporte para soluciones esenciales

Soporte para Misión Crítica: Ofrece un mayor nivel de soporte para un conjunto definido de productos de Microsoft y Servicios online que constituyen una parte de su solución esencial, tal y como se especifica en su Solicitud de servicio. El Soporte para soluciones esenciales proporciona un programa personalizado de servicios de soporte, está disponible por un precio adicional y está definido en un Anexo citado en su Solicitud de servicio.

Soluciones mejoradas de ciberseguridad

Servicios de soporte de ciberseguridad: proporciona asistencia especializada relacionada con la ciberseguridad en escenarios reactivos y proactivos ("Servicios de ciberseguridad"). Estos servicios ayudan a reducir el riesgo de ciberataques dirigidos, prepararse mejor para situaciones de crisis de seguridad o investigar y contener un riesgo de seguridad activo. Los servicios de ciberseguridad ofrecen un programa de servicios de soporte personalizado, y pueden estar disponibles por un precio adicional definido en un Anexo citado su Solicitud de servicio.

2.4 Soporte para varios países

Resumen de Servicios de Soporte para varios países

Junto con los servicios de soporte de empresa unificados de Microsoft, el Soporte para varios países le proporciona soporte en varias Ubicaciones de soporte, como se describe en su Orden u Órdenes de Trabajo. La descripción de la estructura de Soporte para varios países es la siguiente:

- **Host:** Esta es la Ubicación de soporte donde ha contratado el Soporte Unified de Microsoft en su Orden de Trabajo. Salvo que se indique lo contrario, será la ubicación principal de su Gestor de cuentas de éxito del cliente.
- **Downstream:** Esta es una Ubicación de soporte designada en su Orden de trabajo donde recibirá los servicios de Soporte de empresa unificados de Microsoft, además de la localización Host, y tiene derecho a los servicios que ha adquirido para dicha ubicación.

Cómo adquirir los productos

Este USSD describe los servicios de Soporte para varios países disponibles. Los servicios específicos y la cantidad relacionada, si procede, se enumerarán en la Solicitud de servicio asociada por Ubicación de soporte.

Los Servicios descritos aquí pueden entregarse en sus Ubicaciones de soporte designadas en la Orden de trabajo del Host y, según proceda, asignarse al Host, en el seno de su acuerdo de Soporte de Empresa Unified de Microsoft con las siguientes modificaciones:

- **Servicios de paquetes base:** A menos que se indique lo contrario, los Servicios de paquete base (aquellos indicados con un "✓") estarán disponibles para las Ubicaciones de soporte designadas o asignadas a las Ubicaciones de soporte por el Host en la Orden de trabajo del Host.
- **Servicios reactivos:** Los Servicios reactivos pueden proporcionarse de forma remota en ubicaciones distintas e incluyendo el Host.
- **Administración de prestación de servicios (SDM; Service Delivery Management):** Tal y como se ha designado en su Orden de trabajo, el SDM puede entregarse en las Ubicaciones de soporte de Host y Downstream. La disponibilidad de los servicios SDM incluidos en su Paquete base será asignada por el Host y gestionada por el Gestor de cuentas de éxito del cliente del Host. La entrega de SDM estará limitada a las horas comerciales en la ubicación del Host. Es posible que se necesiten servicios SDM adicionales al adquirir servicios adicionales o servicios y soluciones mejorados.
 - **SDM adicional:** Pueden adquirirse recursos de SDM adicionales para las Ubicaciones de soporte de Host y Downstream, tal como se indica en una Orden de trabajo, y se

entregarán en la Ubicación de soporte designada. Sujeto a disponibilidad de recursos y lo anterior.

La disponibilidad de servicios opcionales (aquellos indicados con un “+” en las tablas de Soporte anteriores) es la siguiente:

- **Servicios proactivos**
 - Puede ser elegible para servicios proactivos, cuya cantidad se enumerará en su Orden de trabajo y disponible en las Ubicaciones de soporte designadas en su Orden de trabajo, excepto en los Países de excepción.
- **Servicios de mantenimiento: Análisis de la causa principal:** Los servicios adquiridos estarán disponibles para el personal en las Ubicaciones de soporte designadas.
- **Asesor de tecnología de soporte (STA; Support Technology Advisor):** Los servicios STA estarán disponibles en las Ubicaciones de soporte designadas en su Orden de trabajo, excepto Países de excepción, y están sujetos a la disponibilidad de recursos.
- **Servicios y soluciones mejorados:** Todos los servicios y soluciones mejorados pueden adquirirse para su uso en Ubicaciones de soporte de Host y Downstream. Sujeto a disponibilidad. Pueden aplicarse otras restricciones.
- Los demás servicios de soporte adquiridos estarán disponibles en las Ubicaciones de soporte designadas en su Solicitud de servicio.

Términos y condiciones adicionales de la asistencia para varios países

Además de los términos y condiciones descritos aquí y en su Solicitud de servicio, nuestra prestación de Servicios, tal y como se describe aquí, se basa en los siguientes requisitos previos y supuestos:

- Podemos permitir que el personal de una ubicación o ubicaciones de soporte no designadas participe en Servicios proactivos remotos que hayan sido adquiridos para una Ubicación de soporte de Host y Downstream y designados en la Orden de trabajo. Dicha participación se permitirá a discreción de Microsoft.
- Los Créditos proactivos solo pueden intercambiarse entre las ubicaciones de soporte de Host y Downstream enumeradas en su Orden de trabajo, excepto según se indica. Todos los intercambios se completarán en función de las divisas y tarifas actuales y de los Créditos proactivos en las Ubicaciones de soporte respectivas. El representante de Microsoft Services puede proporcionar tarifas actuales. Cualquier cambio que resulte en Créditos proactivos fraccionales se redondeará hasta la unidad más cercana. Los Créditos proactivos no se pueden cambiar a o desde Países de excepción.
- El Cliente será el único responsable de las obligaciones fiscales que se deriven debido a la distribución o intercambio de servicios de soporte entre las Ubicaciones de soporte de Host y Downstream.
- Los cambios o intercambios de servicios realizados durante la Vigencia de la Orden de trabajo pueden requerir un acuerdo por escrito.

- **Consolidación de facturación:** A menos que se indique lo contrario, se emitirá una única factura por el importe adeudado, que incluirá todos los Servicios para todas las Ubicaciones de soporte indicadas en su Orden de trabajo. Los impuestos se basarán en una evaluación del Firmante de Microsoft y su Ubicación Host. El Cliente será el único responsable de los impuestos adicionales debidos.
- **Excepciones a la consolidación de facturación:** Los servicios adquiridos para su prestación en la República de India, la República Popular China, la República de China (Taiwán), la República de China (Hong Kong), la República de Corea, Japón, Nueva Zelanda, Macao y Australia (**todos Países de excepción**) deben tener una Orden de trabajo independiente en la que consten los Servicios que deban ser prestados en esa Ubicación de soporte. Los servicios se facturarán a la Ubicación de soporte respectiva e incluirán cualquier impuesto local aplicable.

2.5 Términos y condiciones adicionales

Los servicios de Soporte de Microsoft Unified se prestan en función de los siguientes requisitos previos y premisas.

- Los servicios reactivos del paquete base se proporcionan de forma remota en las ubicaciones de sus contactos de soporte designados. Todos los restantes servicios se prestan de forma remota en sus ubicaciones designadas o enumeradas en su Solicitud de servicio, salvo que se especifique lo contrario por escrito.
- Los servicios reactivos del paquete base se proporcionan en inglés y, cuando esté disponible, pueden proporcionarse en su idioma. Todos los restantes servicios se prestan en el idioma de la ubicación de los Servicios de Microsoft que proporciona los servicios o en inglés, a no ser que se acuerde otra cosa por escrito.
- Proporcionamos soporte para todas las versiones de software de Microsoft y productos de Servicios Online lanzadas comercialmente y normalmente disponibles que haya adquirido con base en las inscripciones y contratos de concesión de licencia declarados y/o el Identificador de la cuenta de facturación en el Apéndice A de su Solicitud de servicio y que están identificadas en los Términos del Producto, publicados por Microsoft de forma oportuna en <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o en un sitio ulterior que Microsoft identifique), a no ser que se indique otra cosa en la Solicitud de servicio, en un Anexo a esta Descripción de servicios de soporte de empresa unificados, o estén excluidas expresamente en el portal online en <http://serviceshub.microsoft.com>.
- No se presta soporte para lanzamientos previos y productos beta, excepto que esté indicado expresamente en un anexo adjunto.
- Todos los servicios, incluido cualquier servicio adicional adquirido como parte de una Solicitud de servicio de soporte y durante su periodo de vigencia, se perderán si no se utilizan durante el plazo de la Solicitud de servicio aplicable.
- La programación de servicios depende de la disponibilidad de recursos y los cursos pueden estar sujetos a cancelación si no se cumple un nivel mínimo de registros.
- Podemos acceder a su sistema por conexión remota para analizar los problemas a petición suya. Nuestro personal solo accederá a aquellos sistemas que usted autorice. Para utilizar la asistencia por conexión remota, debe facilitarnos el acceso adecuado y el equipo necesario.
- Algunos servicios nos pueden obligar a que almacenemos, procesemos y accedamos a sus datos del cliente. Cuando lo hacemos, utilizamos tecnologías aprobadas por Microsoft, las

cuales cumplen con nuestras políticas y procesos de protección de datos. Si nos solicita que utilicemos tecnologías que no están aprobadas por Microsoft, usted entiende y acepta que es el único responsable de la integridad y seguridad de los datos del cliente y que Microsoft no asume ninguna responsabilidad en relación al uso de tecnologías no aprobadas por Microsoft.

- Si solicita la cancelación de un servicio programado con anterioridad, Microsoft puede deducir un precio por cancelación de hasta el 100 por ciento del precio del servicio, si la cancelación o la reprogramación se hace con menos de 14 días de notificación previa al primer día del servicio.
- Al adquirir los servicios adicionales, podemos exigirle la inclusión de Gestión de Suministro de Servicios para facilitar el suministro.
- Si solicitó un tipo de servicio y desea cambiarlo por otro, puede solicitar el valor equivalente en un servicio alternativo, cuando esté disponible y de acuerdo con su recurso de entrega de servicios.
- Las incidencias de soporte a la resolución de problemas de Beneficio de Software Assurance en un régimen de 24x7 (Incidencias SA PRS o "SAB"), pueden convertirse en un valor equivalente (según determine Microsoft) y ser usadas para el precio del soporte del Paquete base, de componentes elegibles de Ingeniería designada mejorada (EDE) y/o componentes elegibles de servicios y soluciones mejorados. Su recurso de administración de prestación puede confirmar dicho valor y precio, si corresponde. Después de 30 días de la Fecha de inicio de soporte, podemos facturarle el valor equivalente a cualquier déficit de SAB que comprometa para la conversión, tal y como se designa en su Solicitud de servicio. Los Beneficios de Software Assurance están sujetos a los términos establecidos en el presente y a los Términos del producto, incluidos, entre otros, el Apéndice B de los Términos del producto. También se encuentran disponibles más detalles en www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, como cambios en el Soporte a la resolución de problemas a partir de febrero de 2023 que afectarán a la idoneidad del Paquete base o componentes elegibles de su contrato de soporte y que pueden dar lugar a ajustes en el valor de incidente equivalente.
- No todos los servicios adicionales están disponibles en su país. Póngase en contacto con su recurso de administración de prestación para obtener más información.
- Acepta que el único código que no es de Microsoft al que nos facilita el acceso es un código de su propiedad.
- Los servicios pueden incluir Entregables de Servicios, asesoramiento y orientación relacionados con código propiedad suya o de Microsoft, o la prestación directa de otros servicios de soporte.
- Al proporcionar servicios Reactivos, Microsoft no proporciona ningún tipo de código que no sea un código de muestra.
- El Cliente asumirá toda la responsabilidad y los riesgos asociados con la implementación y el mantenimiento de cualquier código proporcionado en la prestación de servicios de soporte.
- Es posible que haya requisitos mínimos de la plataforma para los servicios adquiridos.
- Los servicios pueden no ser entregados a sus clientes.

- Cuando ambas partes acuerden visitas no prepagadas a las instalaciones, le facturaremos también los gastos de desplazamiento y dietas razonables.
- Todos los Servicios de soporte técnico de GitHub son proporcionados por GitHub, Inc., una filial propiedad absoluta de Microsoft Corporation. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en su Solicitud de servicios, la Declaración de privacidad de GitHub está disponible en https://aka.ms/github_privacy y el Anexo de protección de datos de GitHub y el Anexo de seguridad ubicado en https://aka.ms/github_dpa se aplicarán a su adquisición de Servicios de soporte técnico de GitHub.
- En los Anexos pertinentes, se pueden indicar expresamente requisitos previos y premisas adicionales.

2.6 Sus responsabilidades

La optimización de los beneficios de los servicios de Soporte de Microsoft Unified está condicionada al cumplimiento de las siguientes responsabilidades, además de aquellas indicadas en cualquiera de los Anexos aplicables. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades puede dar lugar a retrasos en el servicio:

- Designará a un administrador de servicios de soporte específico que será el responsable de dirigir su equipo y controlar todas sus actividades de soporte técnico, así como los procesos internos para presentarnos las incidencias de soporte.
- Si adquiere los Servicios de soporte para varios países, se le pedirá que designe un administrador de servicios de soporte específico por Ubicación de soporte de Host que será responsable de dirigir su equipo local y controlar todas sus actividades de soporte locales y procesos internos para enviarnos solicitudes de incidentes de soporte. Y es posible que deba designar un administrador de servicios de soporte designado en otras Ubicaciones de soporte.
- Puede designar contactos de soporte reactivo, según sea necesario, que pueden crear solicitudes de soporte a través del sitio web de soporte de Microsoft o por teléfono. Los administradores de los servicios en la nube también pueden enviar solicitudes de soporte de servicios en la nube a través de los portales de soporte correspondientes.
- Para las solicitudes de soporte de servicios online, los administradores de Cloud deben enviar solicitudes de soporte para sus servicios basados en la nube a través del portal de soporte de servicio en línea correspondiente.
- Al enviar una solicitud de servicio, sus contactos de soporte reactivo deben tener un conocimiento básico del problema al que se enfrentan y la capacidad de reproducir el problema para ayudar a Microsoft a diagnosticar y clasificar el problema. Estas personas también deben conocer los productos de Microsoft a los que se da soporte y su entorno de Microsoft para ayudar a resolver los problemas del sistema y facilitar a Microsoft el análisis y la resolución de las solicitudes de servicio.
- Al enviar una solicitud de servicio, es posible que sea necesario que sus contactos de soporte reactivo realicen actividades de determinación y resolución de problemas, según les solicitemos. Estas pueden incluir la realización de seguimientos de red, captura de mensajes de error, recopilación de información de configuración, cambio de la configuración de productos, instalación de nuevas versiones de software o nuevos componentes o la modificación de procesos.

- Acepta trabajar con nosotros para planificar el uso de los servicios según el servicio adquirido.
- Acepta notificarnos sobre cualquier cambio realizado en los contactos designados de su Solicitud de servicio.
- Usted es responsable de hacer una copia de seguridad de todos sus datos y de reconstruir los archivos perdidos o alterados en caso de errores catastróficos. Usted también es responsable de la implementación de los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y la seguridad de su software y sus datos.
- Acepta, cuando sea posible, responder a encuestas de satisfacción del cliente que le proporcionemos de vez en cuando en relación a los servicios.
- Usted es responsable de cualquier gasto de viaje o mantenimiento generado por empleados o contratistas.
- Su recurso de prestación de servicios le puede pedir que cumpla con otras responsabilidades específicas del servicio que ha adquirido.
- Cuando use los servicios en la nube como parte de este soporte, debe comprar o tener una suscripción existente o plan de datos para el servicio online correspondiente.
- Usted acepta que enviará las solicitudes de servicios proactivos y de servicios y soluciones mejoradas, junto con cualquier información necesaria o correspondiente, en un plazo máximo de 60 días antes de la fecha de vencimiento de la Solicitud de servicio correspondiente.
- Acepta proporcionar a nuestro equipo de prestación de servicio que se requiere que esté en el lugar el acceso razonable al teléfono e Internet de alta velocidad y el acceso a sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico, según corresponda.

© 2022 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos. Se prohíbe terminantemente el uso o la distribución de estos materiales sin la autorización expresa de Microsoft Corporation.

Microsoft y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y otros países.

Los nombres de las empresas y productos que se han mencionado en este documento pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.