

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

Enero de 2024

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 de planificación	5
	Servicios reactivos	11
	Administración de prestación de servicios.....	14
	2.3 Servicios y soluciones mejorados	16
	Ingeniería designada mejorada	16
	Respuesta mejorada unificada	19
	Respuesta rápida.....	21
	Gestión de eventos de Azure.....	22
	Office 365 Ingeniería directa	24
	Soporte de desarrollador.....	25
	Ingeniería directa GitHub	25
	Soporte para soluciones esenciales.....	25
	Ingeniería directa Azure	25
	Respuesta ante incidentes de ciberseguridad de Microsoft	29
	2.4 Soporte para varios países	30
	Resumen de Servicios de Soporte para varios países	30
	Cómo adquirir los productos.....	30
	Términos y condiciones adicionales de la asistencia para varios países	31
	2.5 Términos y condiciones adicionales.....	32
	2.6 Sus responsabilidades	34

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 de arquitectura	+

+ - 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 arquitectura: Un compromiso, estructurado como una serie de debates dirigidos por un experto de Microsoft. Nuestros expertos trabajarán con los clientes para traducir los requisitos empresariales en arquitecturas de soluciones personalizadas que acelerarán el éxito de la implementación. Estos debates pueden incluir la evaluación de requisitos técnicos, el examen del diseño de la arquitectura existente y la provisión de conocimientos técnicos experimentados sobre las mejores prácticas de arquitectura de soluciones. Este proceso tiene como objetivo crear un diseño de solución técnica que se alinee con las metas y objetivos establecidos y sirva como documento de referencia crucial para la fase de implementación de 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)	+

Tipos de servicios de mantenimiento	Planificación
Programa de evaluación de riesgos y mantenimiento como un servicio (Risk Assessment Program, RAP como un 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	+
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	+

Tipos de servicios proactivos adicionales	Planificación
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.

Ingeniería designada (Designated Engineering, DE): Las soluciones seleccionadas y orientadas a los resultados, basadas en prácticas y principios recomendados por Microsoft que maximizan el valor de su inversión en tecnología de Microsoft. Un experto técnico trabajará estrechamente con su equipo durante toda la colaboración y hará uso de otros expertos de Microsoft según sea necesario para proporcionar orientación técnica, adaptada a su entorno, para ayudar con la implementación y/u optimización de sus soluciones de Microsoft. Estas colaboraciones contienen servicios proactivos predefinidos integrados dirigidos a resultados específicos, incluidos servicios que abarcan desde la evaluación y la planificación, hasta la mejora y el diseño, la configuración y la implementación.

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 DE. Si su contrato de servicios de soporte unificado de Microsoft vence o se termina, el servicio de DE finalizará en la misma fecha.
- Los servicios de DE están disponibles durante el horario normal de trabajo (09:00 a 17:30) hora local, excluidos festivos y fines de semana.
- Los servicios DE dan soporte a las tecnologías y los productos específicos de Microsoft que usted ha seleccionado y enumerado en su Solicitud de servicio.
- Los servicios DE se prestan en una única ubicación, en la ubicación de soporte designada que está determinada en su Solicitud de servicio.
- Los servicios de DE 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.

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	✓
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 ayudarlo 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>Supervisión de situaciones críticas²</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>Respuesta a la primera llamada en dos horas o menos</p>	<p>Asignación de recursos adecuados para equiparlo con el trabajo de Microsoft</p>

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
Impacto empresarial moderado: Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar razonablemente aunque con dificultades Necesita atención en las dos horas laborables ⁴	Trabajo solo durante las horas laborables ⁴	Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas laborables Comunicación por teléfono o por Internet
Gravedad C Impacto empresarial menor: Funcionando esencialmente con impedimentos menores o sin impedimentos en los servicios Necesita atención en las primeras cuatro horas laborables ⁴	Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos Trabajo solo durante las horas laborables ⁴	Información de contacto precisa del responsable del caso Respuesta en 24 horas Comunicación por teléfono o por Internet

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 suministrarlos 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 (Service Delivery Management, SDM) 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	+
Arquitecto de soluciones en la nube Defensor de desarrolladores	✓ ¹
Gestión de relaciones ejecutivas	✓
Complemento de Administración de prestación de servicios	+

Tipos de Administración de prestación de servicios	Planificación
Administración de prestación de servicios presencial	+

✓ - Incluidos como parte del Paquete base.

+ - Servicios adicionales que se pueden comprar.

✓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.

Arquitecto de soluciones en la nube Defensor de desarrolladores: 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	+
O365 Ingeniería directa	+
Soporte de desarrollador	+ ¹
Ingeniería directa GitHub	+
Soporte para soluciones esenciales	+
Ingeniería directa Azure	+
Respuesta ante incidentes de ciberseguridad de Microsoft	+

+ - 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. El cliente de múltiples países debe asignar el EDE a la ubicación en la contratación antes de la planificación de la entrega del servicio.

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.

Ingeniería Designada Mejorada Reactiva (Reactive Enhanced Designated Engineering, REDE): Una colaboración técnica profunda y continua centrada en la resolución acelerada de incidentes de soporte

reactivo alineados con los productos y servicios en línea específicos de Microsoft seleccionados por usted y nombrados en su Solicitud de servicio. Los servicios de REDE serán proporcionados por un ingeniero designado que desarrollará un profundo conocimiento del uso que usted haga de los productos y servicios en línea de Microsoft dentro de su entorno. Las horas de servicio de REDE se deducen del total de horas adquirido a medida que se utilizan y prestan.

Áreas de interés de los servicios de REDE:

- Lleve a cabo una reunión inicial para debatir las prioridades y recomendaciones. Los resultados de esta reunión se documentarán en su plan de prestación de servicios.
- Participar en la resolución de incidentes de soporte de Gravedad 1 y Gravedad A.
- A petición suya, participar en la resolución de otros incidentes de soporte de gravedad.
- Trabajar en colaboración con sus recursos de Administración de Prestación de Servicios y Administración de Soporte Reactivo, así como con cualquier otro recurso de Microsoft involucrado en sus actividades de soporte de incidentes, para facilitar la resolución y planificación de incidentes de soporte reactivo eficiente y eficaz para la prevención de incidentes futuros.
- **Servicios reactivos**
 - Desarrollar y mantener un conocimiento profundo de su uso de nuestros productos y servicios en línea en su entorno e incorporar ese conocimiento en sus actividades relacionadas con la resolución de incidentes.
 - Proporcionar a los ingenieros de soporte técnico de Microsoft información sobre el uso de nuestros productos y servicios en línea dentro de su entorno.
 - Proporcionar experiencia avanzada en solución de problemas y depuración para facilitar la resolución rápida de incidentes de soporte.
 - Cuando esté disponible para los productos de Microsoft y servicios online implicados, realizar el análisis del problema raíz de los incidentes críticos de impacto empresarial y proporcionamos recomendaciones sobre cómo se pueden mitigar problemas similares en el futuro.
 - Además, el ingeniero de REDE puede incorporar recursos técnicos adicionales según sea necesario.
- **Servicios proactivos**
 - Documentar y compartir con usted recomendaciones sobre el uso de servicios de soporte proactivos (p. ej., revisiones de compatibilidad, revisiones de salud, talleres y programas de evaluación de riesgos) para identificar oportunidades para mejorar el tiempo de actividad y mitigar las interrupciones en las funciones comerciales críticas.
 - A petición suya, el ingeniero de REDE puede realizar servicios proactivos acordados.

Requisitos previos y limitaciones específicas del servicio

- Usted debe ejecutar y mantener un acuerdo para el soporte unificado de Microsoft para que podamos proporcionarle los servicios de REDE. Si su contrato de servicios de soporte unificado de Microsoft vence o se termina, el servicio de REDE finalizará en la misma fecha.

- El ingeniero de REDE se asigna además del recurso de resolución técnica de Microsoft responsable de la resolución de incidencias de soporte.
- Los servicios de REDE están disponibles durante el horario normal de trabajo (09:00 a 17:30) hora local, excluidos festivos y fines de semana.
- Los servicios de REDE se entregan en el/los lugar(es) de soporte designado(s) donde dichos servicios se compran según se identifica en su Solicitud de servicio.
- Los servicios de REDE 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.
- Los servicios REDE no modifican los tiempos de respuesta ante incidentes de soporte reactivo que son aplicables a través de otras ofertas de soporte de Microsoft a las que tiene derecho.

Sus responsabilidades

La optimización de los beneficios de sus servicios de REDE depende de que usted cumpla con las siguientes responsabilidades. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades puede dar lugar a retrasos en el servicio o puede perjudicar a nuestra capacidad de prestar los servicios.

- Proporcionará al ingeniero de REDE orientación, formación, documentación y otras comunicaciones según sea necesario para facilitar un conocimiento profundo de su uso de nuestros productos y servicios en línea dentro de su entorno.
- Debe iniciar solicitudes de incidentes de soporte y participar activamente con nosotros en el diagnóstico y resolución de incidentes de soporte.
- Debe actuar como administrador de su entorno.
- Debe proporcionar información de resolución de problemas previa solicitud (por ejemplo, archivos de registro de depuración y rastreo).

Respuesta mejorada unificada

Respuesta mejorada unificada: La respuesta mejorada unificada (Unified Enhanced Response, 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 recursos del equipo de gestión de incidentes mejorada designado para usted para una mejor gestión reactiva de incidentes. 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.

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 Gestión mejorada de incidentes se asignará automáticamente para la gestión de incidentes.

Gestión mejorada de incidentes: El servicio de Gestión mejorada 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 de Gestión mejorada 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 frecuentes y un plan de acción.

Para cualquier incidente de Gravedad 1, un miembro del equipo de Gestión mejorada de incidentes también proporcionará una revisión de gestión del 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 equipo de Gestión mejorada 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 (Customer Success Account Manager, CSAM) en recomendaciones para la corrección, para reducir proactivamente los casos futuros y fortalecer sus soluciones.

El análisis de problemas raíz (Root Cause Analysis, RCA) solo está disponible para determinadas tecnologías de Microsoft y puede incurrir en un cargo adicional. El RCA no es un servicio incluido en la respuesta mejorada unificada, pero puede solicitarse a los miembros de su equipo de CSAM o de Gestión mejorada de incidentes durante el incidente. Un miembro del equipo de Gestión mejorada de incidentes le informará si hay disponible un RCA durante el incidente 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 Gestión mejorada 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 60 días del plazo del contrato.

Estos recursos trabajarán de forma remota. El servicio de Gestión mejorada de incidentes se ofrece en inglés, chino y japonés. Esta oferta no permite la prestación de servicios de Gestión mejorada de incidentes por región restringida, ciudadanía requerida o recursos de entrega autorizados.

Los servicios reactivos de UER ayudan a resolver problemas en el entorno de Microsoft y normalmente se utilizan a demanda. Los servicios reactivos proporcionados 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. Además de los servicios reactivos necesarios, se incluye una cantidad establecida de horas para la gestión de soporte reactivo y la gestión de prestación de servicios para su equipo de Gestión mejorada de incidentes y CSAM para ofrecer las actividades de incorporación, las reuniones trimestrales con su equipo de Gestión mejorada de incidentes y las revisiones posteriores al incidente de Gravedad 1. Las reuniones adicionales o más frecuentes están disponibles a petición y previo contrato de Microsoft cuando haya recursos disponibles si decide adquirir horas adicionales más allá de las incluidas para proporcionar la gestión de soporte reactivo y la gestión de prestación de servicios adicionales por parte de su equipo de Gestión mejorada de incidentes y el Gestor de Cuentas de Éxito del Cliente

El UER solo debe adquirirse para la ubicación del país anfitrión si el cliente tiene un contrato unificado de varios países. Como Solución mejorada reactiva, todos los servicios de UER pueden proporcionarse de forma remota a ubicaciones que no sean e incluyan al Anfitrión, con la excepción de las horas de Gestión de prestación de servicios incluidas, que serán asignadas por el Anfitrión y gestionadas por el Gestor de Cuenta de Éxito del Cliente del Anfitrión.

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 US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Servicios de medios de Azure, Azure Stack, base de pruebas para M365, Microsoft Mesh o Universal Print.

² Los recursos de Gestión mejorada 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 suministrar 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 colaboración en 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 los ingenieros de soporte de Respuesta rápida con experiencia en servicios en la nube. 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, 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 planificados de los clientes.

Antes del intervalo de eventos definido, el equipo de AEM realizará una evaluación del evento y la solución dentro del alcance, proporcionará recomendaciones para mitigar cualquier riesgo identificado y

estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante el período de cobertura de eventos definido.

Consideramos que un evento comercial crítico dentro del alcance es un momento en el que el cliente espera una actividad que representa un riesgo/impacto importante para el cliente, lo que requiere mayores niveles de disponibilidad y rendimiento del servicio.

Ejemplos de eventos empresariales críticos:

- Carga alta predecible en una solución existente
- Implementación de una nueva función en una solución Azure existente
- Implementación de una nueva solución en Azure
- Migración de un proveedor local u otro proveedor de nube a Azure

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. AEM 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, AEM deberá:

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

AEM 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.

Los eventos comerciales críticos pueden recibir hasta cinco (5) días naturales de cobertura de eventos 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 6 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. AEM está sujeto a cancelación si el cliente no puede proporcionar los recursos o respuestas adecuados durante la prestación del servicio AEM.

AEM solo está disponible para clientes que tienen soluciones en Azure Public Cloud. AEM no está disponible para clientes que tengan entornos de nube soberana o gubernamental de Azure. La entrega de AEM solo está disponible en inglés y no ofrece servicios de asistencia en el idioma local.

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 escalado rápido dentro de los equipos de producto 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>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 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.

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.

Ingeniería directa GitHub

Ingeniería directa GitHub: Proporciona a los clientes acceso prioritario a un equipo de asistencia de GitHub designado y a un ingeniero de fiabilidad del cliente (Customer Reliability Engineer, CRE) de GitHub. Además, las revisiones trimestrales, incluida la orientación proactiva basada en controles de salud y análisis de tickets, forman parte de la oferta de Ingeniería directa GitHub.

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 (Support for Mission Critical, SfMC) 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. Debe tener un contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft actual que admita su solicitud de servicios SfMC. Si su contrato de servicios de Soporte Unified de Microsoft vence o se termina, el servicio SfMC finalizará en la misma fecha.

Ingeniería directa Azure

Ingeniería directa Azure:

1. Descripción general y alcance de la cobertura

Ingeniería directa Azure (Azure Engineering Direct, AED) proporciona un soporte mejorado para el entorno de producción de Microsoft Azure de su cliente, que incluye acceso prioritario directamente al equipo de ingeniería de Servicios de Azure.

El objetivo de AED es acelerar el tiempo de obtención de valor del cliente para los servicios de Azure inscritos a través de la presencia del sólido conjunto de habilidades técnicas del equipo AED, un profundo conocimiento del cliente y la capacidad para involucrar al núcleo de la organización de ingeniería de Azure. Esto permite a AED defender al cliente dentro de ingeniería y ofrecer una experiencia personalizada para satisfacer mejor sus necesidades comerciales técnicas.

Este servicio de soporte mejorado solo estará disponible para todas los productos de Microsoft Azure con licencia válida, disponibles comercialmente y de manera general y las suscripciones a servicios en la nube del Cliente según se identifican en el Apéndice A de la Solicitud de servicios adquiridas por el cliente o la filial del cliente: i) en virtud de las inscripciones y contratos de licencia, según lo indicado en el Apéndice A; y ii) durante la Vigencia de esta Solicitud de servicios. Dichos productos y suscripciones excluyen aquellos adquiridos por cualquier parte que no sea filial del cliente en la Fecha de entrada en vigor del soporte técnico, denominadas en lo sucesivo "Suscripciones inscritas".

Las tarifas Unificadas de Microsoft para este servicio de soporte mejorado se basan en una estructura de tarifas en niveles junto con el valor total cada año por los productos de Microsoft Azure con licencia válida, disponibles comercialmente y de manera general y las suscripciones a servicios en la nube del Azure del cliente según se identifican en el Apéndice A de la Solicitud de servicios (colectivamente, el "Gasto de productos valorados") para calcular las tarifas de Soporte unificado de Microsoft para Ingeniería directa Azure para la los Servicios de soporte según se describen en la Solicitud de servicios del cliente.

Si el Gasto en productos valorados de un Cliente en el momento de la ejecución del contrato es igual o superior a 60 000 000 USD (sesenta millones de dólares) o si el cliente decide pagar el precio mínimo de la característica ampliada como se detalla en la Solicitud de servicios, el cliente tiene derecho durante el periodo completo del contrato a todas las características enumeradas en las Secciones 2.1 y 2.2, definidas en lo sucesivo como "Clientes de características ampliadas". Todos los demás clientes solo tienen derecho a las características enumeradas en la Sección 2.1.

AED trabajará con el cliente durante los primeros sesenta (60) días de la Solicitud de servicios para incorporar las Suscripciones inscritas del cliente. Las actividades durante los primeros sesenta días se limitan a la incorporación y obtención de datos para llegar a conocer las necesidades comerciales y técnicas del cliente. Para que el equipo de AED obtenga ese conocimiento de los objetivos, negocios, proyectos y el entorno del cliente, el cliente debe proporcionar documentación si se solicita y participar en actividades de incorporación durante los primeros sesenta (60) días del plazo del contrato.

Las tecnologías fuera del alcance de este servicio de soporte mejorado incluyen, entre otras, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services o Facturación y gestión de suscripciones, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Base de pruebas para M365, Microsoft Mesh o Universal Print.

2. Características

Para situaciones reactivas, las solicitudes deben iniciarse a través de un caso de soporte, utilizando el Soporte para la resolución de problemas (Problem Resolution Support, "PRS") según se indica en la descripción del servicio a la que se hace referencia en la Solicitud de servicios del cliente. Tenga en cuenta que se aplican los tiempos de respuesta previstos estándar. Los casos de soporte se asignarán a equipos especializados para obtener apoyo adicional, si es necesario.

AED utiliza las definiciones de gravedad de incidencias, tiempos de respuesta inicial estimados y los requisitos de comunicación detallados en la Solicitud de servicios del cliente. La respuesta inicial en incidentes de Azure será proporcionada por parte de los ingenieros de soporte de respuesta rápida de Azure, tal como se indica en la descripción del servicio a la que se hace referencia en la Solicitud de servicios del cliente.

Estos ingenieros de soporte evaluarán y determinarán la necesidad de recursos técnicos adicionales para resolver un incidente que afecte únicamente a las Suscripciones inscritas del cliente y, si es necesario, remitirán la incidencia a AED e involucrarán a equipos adicionales de ingeniería de servicio adecuados dentro del grupo de productos, según sea necesario, para obtener asistencia inmediata con el incidente.

2.1 Proporcionado para todos los clientes:

Interfaz de ingeniería directa: El objetivo de estos servicios es abogar por y facilitar las necesidades urgentes de los clientes con ingeniería para priorizar las reparaciones y acelerar la adopción.

- Abogar en ingeniería de Azure. AED interactuará con el equipo de operaciones en la nube del cliente para impulsar resultados positivos en proyectos dentro de las Suscripciones inscritas, fundamentados en una comprensión de su huella en Azure para desbloquear a los clientes e impulsar tiempos más rápidos para la mitigación.
- Gestión de crisis dirigida por ingeniería. Si los ingenieros de soporte de respuesta rápida de Azure han remitido un incidente a AED, AED se asociará con los equipos de servicio de Azure para permitir un involucramiento más rápido por parte de los expertos en la materia y una comunicación y gestión actualizadas de las crisis, proporcionando disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para impulsar un tiempo más rápido de mitigación. Los ingenieros de soporte de respuesta rápida de Azure pueden remitir a AED los incidentes que estén dentro del alcance del contrato de Respuesta rápida de Azure.
- Orquestar la gestión de problemas. AED trabajará con el cliente y los equipos de servicio de Azure para evitar una repetición de incidentes críticos del cliente a través de elementos de reparación específicos que mejoren la resiliencia de la infraestructura de un cliente y la estabilidad de la plataforma de Azure con el objetivo de una experiencia de bucle cerrado. AED amplía el servicio de Análisis de problemas raíz (RCA) descrito en la descripción del servicio a la que se hace referencia en la Solicitud de servicios del cliente. Cuando se solicite explícitamente antes de siete (7) días naturales del cierre del incidente, AED realizará un análisis estructurado de las posibles causas de un solo incidente, o una serie de problemas relacionados limitados a los productos del cliente y las suscripciones a la nube que no afecten a otros clientes. El cliente 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 RCA solo está disponible previa solicitud a través del ingeniero AED alineado del cliente para incidentes que afecten a la producción. El RCA se proporcionará en un plazo de diez (10) días hábiles desde la solicitud o mitigación del incidente, lo que ocurra más tarde.

Aceleración de resultados empresariales: Estas actividades impulsan los objetivos empresariales del cliente en todo el ecosistema de Azure para ayudar a acelerar la realización de valor del cliente con el objetivo de mejorar el retorno de la inversión (ROI).

- Entrega de Planes de mejora de servicios proactivos. AED trabajará con el cliente para abordar los desafíos actuales del cliente mediante el análisis de tendencias emergentes en asociación con los equipos de servicio de Azure. Este análisis puede centrarse en una variedad de áreas, incluidas la resiliencia, la seguridad, el rendimiento o la optimización de costes de la solución del cliente, y puede dar lugar a recomendaciones para que el cliente las implemente. También puede incluir actividades como simulacros de incidentes, mitigación de infraestructuras peligrosas y soporte de pruebas previas a la producción según corresponda al enfoque del análisis. Se pueden solicitar dos (2) Planes de mejora del servicio (Service Improvement Plans, SIP) en un período de doce meses.
- Soporte para los proyectos críticos del cliente. AED se asociará con otros roles alineados con el cliente de Microsoft y equipos de ingeniería de Azure para acelerar la realización de valor en todas las Suscripciones inscritas y garantizar que los proyectos críticos del cliente se inicien según

lo planificado trabajando para minimizar el tiempo necesario para involucrar a los expertos en la materia de Azure adecuados, eliminar los bloqueadores de ingeniería cuando sea posible y reducir el tiempo de mitigación de los incidentes remitidos.

- Impulsar los conocimientos prácticos y profundizar en el conocimiento y la experiencia del cliente en los equipos de entrega de Azure. En todas las Suscripciones inscritas, AED educará a los equipos encargados de suministrar el soporte de Azure sobre las necesidades comerciales y técnicas del cliente para permitir una experiencia personalizada con el objetivo de satisfacer sus requisitos comerciales, impulsar una mitigación de incidentes más rápida y mejorar la experiencia general de soporte de Azure del cliente.
- Información de asesoramiento del cliente. Microsoft ofrece oportunidades a través de varios canales de comunicación que la organización del cliente puede utilizar para enviar información sobre la evolución de las funciones y Servicios de Azure. La información recibida se presenta directamente al liderazgo de ingeniería de servicio dentro de Microsoft. El equipo de Experiencia del cliente (Customer Experience, CXP) de Azure coordina las oportunidades de proporcionar información. Tras la activación del servicio de AED, el equipo de CXP establecerá un diálogo con la organización del cliente a través del gestor asignado de cuentas de éxito del cliente para establecer canales de comunicación.

2.2 Características ampliadas: Estas funciones se limitan a los Clientes de características ampliadas según se define anteriormente. Solo los clientes que cumplan esta definición y se indiquen como tales en la Solicitud de servicios del cliente tienen derecho a recibir también estas características.

- Supervisión de la plataforma: AED aprovecha el conocimiento de la huella de Azure del cliente y la telemetría interna de más de 20 servicios de Azure para configurar elementos de supervisión con umbrales específicos relacionados con la capacidad, el rendimiento (como la latencia), la conectividad (como los errores de autorización) o la disponibilidad. Algunos servicios de Azure pueden excluirse; el cliente puede solicitar una lista de servicios cubiertos a su gestor de cuentas de éxito del cliente (CSAM) o al equipo de AED durante la incorporación. AED cubrirá hasta siete (7) "Escenarios de supervisión" acordados mutuamente, que se definen como un conjunto de recursos de Azure que impulsan una acción específica. Los elementos de supervisión y umbrales establecidos aprovechan la telemetría confidencial de Microsoft Azure y no se compartirán ni se expondrán al cliente. Estas situaciones se definirán durante el periodo de incorporación de sesenta días de AED. El cliente debe participar plenamente en el proceso de definición y proporcionar todos los materiales solicitados. Los elementos de supervisión estarán listos para realizar pruebas en un plazo de 30 días desde el final del periodo de incorporación. Una vez que se completan las pruebas de supervisión y Microsoft indique al cliente que los elementos de supervisión están activos, AED proporciona cobertura 24 horas al día, 7 días a la semana para responder a y clasificar cualquier elemento de supervisión activado en función del umbral establecido por Microsoft a través de la característica incluida de "Gestión de crisis dirigida por ingeniería", definida anteriormente. Si el cliente no ha creado un caso de soporte, utilizando el Soporte técnico para la solución de problemas ("PRS") según se indica en la descripción del servicio a la que se hace referencia en la Solicitud de servicios del cliente para el problema identificado, el equipo de AED solicitará que el cliente cree un caso de soporte para facilitar los esfuerzos de mitigación.

- Gestión de interrupciones de la plataforma de guante blanco: Durante una interrupción declarada por Azure, definida como una interrupción que afecte a varios clientes y que sea declarada como una interrupción en el portal de Azure, AED proporcionará comunicaciones personalizadas a las personas de contacto previamente identificadas del cliente para mantenerlos informados de la situación y proporcionar detalles sobre cómo la interrupción puede afectarles a medida que estén disponibles. A petición del cliente, AED trabajará con el cliente en los esfuerzos de automitigación, como pasar a una zona de disponibilidad diferente si procede.
- Apoyo global conócame para la gestión de crisis de ingeniería: Se proporciona una cobertura global ampliada y alineada con el cliente para la característica de "Gestión de crisis de ingeniería" definida en la sección anterior para permitir una experiencia más personalizada y coherente más allá del horario comercial principal. Esta experiencia mejorada puede ampliarse a otras características según corresponda. "Conócame" se define como el conocimiento del contexto y el entorno empresarial del cliente con el objetivo de impulsar una mitigación de incidentes más rápida y mejorar la experiencia de soporte general de Azure del cliente.

3. Requisitos previos y supuestos de AED

Además de los requisitos previos y supuestos descritos en la Solicitud de servicios del cliente, la prestación de Servicios por parte de Microsoft, tal y como se describe en este Anexo, se basa en los siguientes requisitos previos y supuestos:

- a) El rendimiento de los servicios AED por parte de Microsoft depende de la cooperación, participación activa y finalización oportuna de las responsabilidades asignadas al cliente.
- b) El cliente mantendrá en vigor un plan de servicios de Soporte de empresa de Microsoft y un contrato de Respuesta rápida de Azure durante el periodo de vigencia de este Anexo.
- c) Todas las características están disponibles únicamente en inglés.
- d) La entrega será remota a menos que se acuerde lo contrario por escrito. Cuando ambas partes acuerden visitas no prepagadas a las instalaciones, Microsoft también facturará al cliente los gastos de desplazamiento y dietas razonables.
- e) Si un incidente no es algo aislado en la organización del cliente y afecta a una parte más amplia del entorno de Azure, los recursos de ingeniería de servicio no podrán priorizar la restauración del servicio.
- f) La cobertura proporcionada por AED no se extiende a ninguna tecnología local, dispositivos de usuario, software cliente de Microsoft o tecnologías de identidad y autenticación.
- g) El derecho del cliente a recibir servicios AED, tal y como se describe en este Anexo, está sujeto al cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en la Solicitud de servicios y este Anexo.
- h) Los Servicios AED están destinados a respaldar el uso que el cliente hace de las Suscripciones inscritas. Microsoft solo prestará estos Servicios para los fines empresariales internos del cliente. Microsoft no proporcionará estos Servicios a los clientes del cliente.
- i) AED no proporcionará soporte para ningún código que no sea de Microsoft o código que haya sido personalizado por Microsoft, el cliente o un proveedor externo.

Respuesta ante incidentes de ciberseguridad de Microsoft

Respuesta ante incidentes de ciberseguridad de Microsoft (Microsoft Cybersecurity Incident Response, "MSCIR"): Proporciona servicios de investigación y orientación global para ayudar a evaluar el alcance de los ciberataques, contener el incidente y restaurar los sistemas críticos, con

opciones de asistencia in situ y/o remota. Estos servicios ayudan a reducir el riesgo de ciberataques dirigidos y a mitigar mejor los daños causados por una crisis de seguridad. La respuesta ante incidentes de Microsoft debe adquirirse como un complemento independiente para un Contrato de soporte unificado existente. El alcance de la colaboración de MSIR [sic: MSCIR] se definirá en el momento del incidente.

En determinadas circunstancias urgentes, el Cliente puede solicitar y autorizar a Microsoft a comenzar la prestación de los servicios MSCIR antes de adquirir el servicio MSCIR o añadir horas adicionales a un servicio MSCIR existente ("Contrato complementario"). Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario, si el Cliente autoriza a Microsoft a comenzar a trabajar antes del Contrato complementario, el Cliente acepta que (a) tomará todas las medidas que sean razonablemente necesarias para ejecutar el Contrato complementario tan pronto como sea posible, (b) seguirá siendo plenamente responsable y acepta pagar los servicios prestados antes de la ejecución del Contrato complementario según lo facturado por Microsoft, y (c) Microsoft no será responsable de ningún acto u omisión relacionados con el trabajo autorizado que se produzca antes de la firma del contrato y el Cliente asume todos los riesgos relacionados.

Puede obtener información adicional relacionada con las colaboraciones con MSCIR (p. ej., precios y alcance del trabajo) o información sobre ofertas proactivas a través de su Gestor de cuentas de éxito del cliente (CSAM).

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 base unificado de Microsoft en su Orden de Trabajo.
- **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**
 - Pueden proporcionársele servicios proactivos, cuya cantidad se enumerará en su Orden de trabajo y disponible en las Ubicaciones de soporte designadas en su Orden de trabajo,
 - Los Servicios proactivos para la ubicación de excepción fiscal se identificarán en la Orden de trabajo para ese acuerdo posterior.
 - **Asesor de tecnología de soporte (STA; Support Technology Advisor):** Los servicios STA estarán disponibles en las Ubicaciones de soporte designadas en su Solicitud de servicio.
 -
- **Servicios de mantenimiento: Análisis de problemas raíz:** Los servicios adquiridos estarán disponibles para el personal en las Ubicaciones de soporte designadas.
- **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.
- El **Sistema de facturación unificada** y la **Facturación dividida** están diseñados para proporcionar a nuestros clientes más flexibilidad, comodidad y control sobre sus transacciones. Nuestro Sistema de facturación unificada mejora la eficiencia y la precisión del proceso de facturación y fiscalidad, mientras que característica de Facturación dividida permite dividir las transacciones en múltiples facturas en función de diferentes criterios, como el tipo de producto, la fecha de entrega o la ubicación del cliente

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 previamente, la cancelación debe realizarse con al menos 14 días de antelación para obtener un reembolso completo de dicho servicio cuando corresponda.*
- *Cualquier cancelación del servicio programado previamente realizada con 6 a 13 días de anticipación incurrirá en un costo del 50 % del costo del servicio.*
- *Cualquier cancelación realizada con 5 días o menos de antelación al servicio programado anteriormente estará sujeta al costo total (100 %) de dicho costo 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.
- 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.
- Usted asumirá todos los riesgos asociados con la implementación de cualquier código proporcionado por Microsoft en la prestación de servicios de soporte técnico y será responsable de todas las pruebas, controles, garantía de calidad, cumplimiento legal, regulatorio o normativo, mantenimiento, implementación y otras prácticas asociadas con el código proporcionado por Microsoft en la prestación de servicios de soporte en su totalidad o en parte, en su entorno de Microsoft, o cualquier otra implementación.
- 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.
- Usted acepta que podemos enviar la información de sus usuarios a una dirección de correo electrónico válida y activa de la empresa con respecto a productos y características a través de material identificado como actualizaciones de seguridad, boletines informativos, blogs, sesiones informativas de seguridad, comunicaciones de servicio y documentación similar. Sus usuarios tendrán el mecanismo adecuado para optar por no recibir dichas comunicaciones.
- 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.

© 2023 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.