

Anexo de Servicios de Soporte Técnico de Microsoft Enero de 2017

<i>(Solo para uso interno de Microsoft)</i> Número ESWO:	
--	--

Este anexo se formaliza mediante la Orden de Trabajo de Servicios Empresariales de Microsoft identificada anteriormente ("Orden de Trabajo"). Los Términos de la Solicitud de Trabajo se incorporan al presente documento mediante esta referencia. Cualesquiera términos que no se definan en este documento tendrán los significados establecidos en la Solicitud de Trabajo. En caso de que exista un conflicto entre este anexo y la Solicitud de Trabajo, prevalecerá este anexo.

Periodo de vigencia

Este anexo se iniciará y expirará de forma contemporánea con la Orden de Trabajo (el "Periodo de Vigencia").

Tabla de contenido

	Periodo de vigencia.....	1
1	Acerca de este documento	3
2	Servicios de soporte técnico disponibles.....	3
3	Servicios proactivos.....	3
3.1	Servicios proactivos.....	3
3.1.1	Servicios para la planificación	4
3.1.2	Servicios de implementación	4
3.1.3	Servicios de mantenimiento	5
3.1.4	Servicios de optimización.....	7
3.1.5	Servicios de educación	9
3.1.6	Servicios Proactivos Personalizados.....	9
4	Servicios reactivos.....	10
4.1	Servicios reactivos.....	10
4.1.1	Respuesta ante Incidentes de Nivel 1	11
4.1.2	Respuesta ante Incidentes de Nivel 2	12
4.1.3	Respuesta ante Incidentes de Nivel 3	12
5	Administración de Prestación de Servicios	14
5.1	Detalles del ámbito de la Administración de Prestación de Servicios.....	14
5.2	Detalles del ámbito del Asesor de Tecnología de Soporte.....	16
6	Servicios y soluciones mejoradas.....	16
6.1	Ingeniería de Soporte Designado.....	17
6.2	Servicios de Soporte Técnico Personalizado.....	18
6.2.1	Requisitos previos y limitaciones específicos del servicio	18
6.3	Soporte Técnico Ampliado de Revisiones.....	19
6.3.1	Requisitos previos y limitaciones específicos del servicio:	19
7	Términos y condiciones adicionales	20
8	Sus responsabilidades	22

1 Acerca de este documento

Este Anexo de los Servicios de Soporte Técnico de Microsoft le proporciona información acerca de los servicios profesionales de soporte técnico disponibles que puede adquirir de Microsoft.

Por favor familiarícese con las descripciones de los servicios que adquiere, incluidos los requisitos previos, exclusiones, limitaciones y sus responsabilidades. Los servicios que usted adquiera estarán enumerados en la Orden de Trabajo de Servicios Empresariales de Microsoft o en otra Declaración de Servicios aplicable, que haga referencia a este documento y lo incorpore.

No todos los servicios indicados en este documento se encuentran disponibles a nivel mundial. Para obtener detalles sobre los servicios disponibles para su adquisición en su ubicación, póngase en contacto con su representante de Servicios Microsoft. Los servicios disponibles están sujetos a cambio.

2 Servicios de soporte técnico disponibles

Este documento describe los servicios disponibles que se pueden adquirir para los **Servicios de Soporte Técnico de Microsoft, Niveles 1, 2 y 3**. Cada Nivel contiene un conjunto básico de servicios de soporte técnico que incluye la Administración de Prestación de Servicios, Reactiva y Proactiva, representado con un "✓". Para todos los Niveles, se podrán agregar servicios adicionales o servicios y soluciones mejoradas al paquete de soporte técnico durante el Periodo de Vigencia de la Orden de Trabajo, los que estarán representados con un "+". En el transcurso de este anexo, ↗ indica los elementos que puede ver enumerados en la Solicitud de Trabajo.

3 Servicios proactivos

3.1 Servicios proactivos

Los servicios proactivos ayudan a evitar problemas en su entorno de Microsoft y se podrían programar con anticipación a la prestación del servicio con el fin de ayudar a asegurar la disponibilidad del recurso. Los siguientes servicios Proactivos están disponibles dentro de los niveles de soporte técnico identificados en el presente documento o detallados en su Solicitud de Trabajo.

3.1.1 Servicios para la planificación

Servicios para la planificación proporciona evaluaciones y reseñas de su entorno de infraestructura, datos, aplicación y seguridad actual para ayudarle a planificar la implementación de mejoras, actualizaciones, migraciones, implementaciones o soluciones basadas en los resultados deseados.

Tipos de servicios de planificación	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Planificación de Soluciones			+
Servicios de Arquitectura		+	✓ ¹
Prueba de Concepto		+	+

✓¹ - Consulte la Orden de Trabajo o al Administrador de Prestación de Servicios para conocer las cantidades incluidas como parte de su nivel de soporte técnico. También se pueden adquirir servicios adicionales.

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

✦ **Planificación de Soluciones:** Compromisos estructurados para ayudarlo y guiarlo a través de la planificación de implementaciones de la tecnología de Microsoft en entornos locales, de nube e híbridos. Estos servicios también pueden incluir una evaluación del diseño, la seguridad, las operaciones de TI o la administración de cambios de sus tecnologías de Microsoft para ayudarle en la implementación de su solución técnica para cumplir con los resultados deseados. Al finalizar el servicio, puede recibir un informe que contenga la evaluación técnica y un plan de implementación de soluciones.

✦ **Servicios de Arquitectura:** Una evaluación de los objetivos de adopción de sus servicios en línea que ofrece guía, planificación y corrección. Esta evaluación ayuda a alinear de mejor manera sus equipos y su entorno para las prácticas recomendadas de arquitectura de los servicios en línea.

✦ **Prueba de concepto:** Un compromiso para proporcionar evidencia que permite al cliente evaluar la viabilidad de una solución técnica propuesta. La evidencia puede ser en forma de prototipos, documentos y diseños de trabajo, pero normalmente no puede estar en entregables listos para la producción.

3.1.2 Servicios de implementación

Los servicios de implementación proporcionan experiencia técnica y de administración de proyectos para acelerar el diseño, la implementación, la mitigación y la actualización de las soluciones de tecnología de Microsoft.

Tipos de servicios de implementación	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Incorporación de Servicios		+	+

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

🔗 **Incorporación de servicios:** Una interacción directa con un ingeniero de Microsoft que le proporciona ayuda con la implementación, migración o actualización de una característica. Este puede incluir la ayuda con la planificación y validación de una prueba de concepto o una carga de trabajo de producción con productos Microsoft.

3.1.3 Servicios de mantenimiento

Los servicios de mantenimiento ayudan a evitar problemas en su entorno de Microsoft y normalmente se programan con anticipación a la prestación del servicio, con el fin de ayudar a asegurar la disponibilidad del recurso.

Tipos de servicios de mantenimiento	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Evaluación a Petición*	✓	✓	✓
Evaluación a Petición - Soporte Técnico de Ingeniero Remoto	+	+	✓ ¹
Evaluación a Petición - Soporte Técnico de Ingeniero In Situ		+	+
Programa de Evaluación		+	+
Comprobación de Mantenimiento		+	+
Evaluación Sin Conexión		+	+
Supervisión Proactiva		+	+
Programas de Operaciones Proactivas (POP)		+	+
Programa de Evaluación de Riesgos y Mantenimiento como un Servicio (RAP como un Servicio)		+	+
Programa de Evaluación de Riesgos y Mantenimiento como un Servicio Plus (RAP como un Servicio Plus)		+	+

✓ - Se incluye como parte de su nivel de soporte técnico.

✓¹ - Consulte la Orden de Trabajo o al Administrador de Prestación de Servicios para conocer las cantidades incluidas como parte de su nivel de soporte técnico. También se pueden adquirir servicios adicionales.

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

* Es posible que los servicios de evaluación a petición no estén disponibles para todos los productos

🔗 **Evaluación a Petición:** Acceso a una plataforma de evaluación automatizada de autoservicio que utiliza análisis de registro para analizar y evaluar la implementación de su tecnología de Microsoft. Puede que las Evaluaciones a Petición abarquen tecnologías limitadas. Se pueden aplicar precios por

el uso de datos si se exceden los planes de suscripción a Azure gratuitos al realizar evaluaciones de autoservicio.

✦ **Evaluación a Petición - Soporte Técnico de Ingeniería Remoto e In Situ:** En conjunto con el uso de la Evaluación a Petición, cuenta con un Ingeniero de Microsoft in situ en su ubicación (por hasta dos días) y un ingeniero remoto de Microsoft (por hasta un día) a su disposición para ayudarle a analizar los datos y a priorizar las recomendaciones de corrección. Es posible que algunas evaluaciones in situ no estén disponibles en todas las zonas geográficas.

En conjunto con el uso de la Evaluación a Petición, se puede adquirir un ingeniero de Microsoft in situ en su ubicación (por hasta dos días) y un ingeniero remoto de Microsoft (por hasta un día) que le ayudará a analizar los datos y a priorizar las recomendaciones de corrección.

✦ **Programa de Evaluación:** Una evaluación del diseño, de la implementación técnica, de las operaciones o de la administración de cambios de sus tecnologías Microsoft en comparación con las prácticas recomendadas de Microsoft. Al finalizar la evaluación, el recurso de Microsoft trabajará directamente con usted para mejorar posibles problemas y proporcionar un informe que contenga la evaluación técnica de su entorno, que puede contener un plan de mejora.

✦ **Comprobación de Mantenimiento:** Una revisión de la evaluación de implementación de su tecnología Microsoft respecto a nuestras prácticas recomendadas. Un ingeniero de Microsoft planifica la comprobación de mantenimiento con usted, realiza la revisión, analiza los datos y entrega un informe una vez terminado.

✦ **Supervisión Proactiva:** Entrega de herramientas de supervisión de operaciones técnicas y recomendaciones para sintonizar sus procesos de administración de incidentes del servidor. Este servicio le ayuda a crear matrices de incidentes, realizar revisiones de incidentes importantes y crear el diseño de un equipo de ingeniería sostenible.

✦ **Programas de Operaciones Proactivas (POP):** Una revisión con su personal de sus procesos de planeación, diseño, implementación u operacionales con respecto a las prácticas recomendadas de Microsoft. Esta revisión se realiza in situ o de forma remota por un recurso de soporte técnico de Microsoft.

✦ **Evaluación Sin Conexión:** una evaluación automatizada de su implementación de la tecnología de Microsoft, con datos recopilados remotamente o por parte del ingeniero de Microsoft en su ubicación. Microsoft analiza los datos reunidos con herramientas en las instalaciones y se los proporcionamos con un informe de nuestros hallazgos y recomendaciones de mejora.

✦ **Programa de Evaluación de Riesgos y Mantenimiento como un Servicio (RAP como un Servicio):** Una evaluación automatizada de su implementación de la tecnología Microsoft, con datos recopilados de forma remota. Microsoft analiza los datos reunidos para crear un informe de los hallazgos que contenga recomendaciones de mejora.

✦ **Programa de Evaluación de Riesgos y Mantenimiento como un Servicio Plus (RAP como un Servicio Plus):** RAP como un Servicio se proporciona y se le hace seguimiento con un taller de optimización de sistema personalizado en su ubicación, hasta de dos días, centrado en la planificación de mejora y transmisión de conocimiento.

3.1.4 Servicios de optimización

Los servicios de optimización se centran en los objetivos de utilización óptima de la inversión de la tecnología del cliente. Estos servicios pueden incluir la administración remota de los servicios en la nube, la optimización de la adopción de las capacidades de un producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y la garantía de una postura de identidad.

Tipos de servicios de optimización	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Servicios de Adopción			+
Taller de Escenario de Adopción		✓ ¹	✓ ¹
Diagnóstico de Adopción			+
Planificación del Valor de Adopción, Cuadro de Mandos de Resultados Empresariales y Supervisión de Uso Mejorado:			+
Preparación Perenne			+
Servicios Centrados en el Desarrollo			+
Recomendaciones de Servicios para Desarrolladores		✓ ¹	✓ ¹
Asistencia de Soporte de Desarrollo			+
Administración de Servicios de TI		+	+
Servicios de Laboratorio			+
Servicios de Corrección		+	+
Servicios de Seguridad		+	+

✓¹ - Consulte la Orden de Trabajo o al Administrador de Prestación de Servicios para conocer las cantidades incluidas como parte de su nivel de soporte técnico. También se pueden adquirir servicios adicionales.

⊕ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

🔗 **Servicios de adopción:** Los servicios de adopción de soporte técnico proporcionan un conjunto de servicios que le ayudan a evaluar la posibilidad de modificar, supervisar y optimizar cambios en su organización, vinculados con la compra de tecnología de Microsoft. Los servicios de adopción pueden contener uno o más de los siguientes:

🔗 **Taller de Escenario de Adopción:** Un taller de dos días que se realiza in situ o en forma remota y muestra las prácticas recomendadas para aumentar la adopción de una carga de trabajo de servicios en línea específica. Los talleres están disponibles dependiendo del número de asistentes o como un taller exclusivo para su organización, según se especifique

en la Orden de Trabajo. Los talleres no pueden grabarse sin el permiso expreso por escrito de Microsoft.

✦ **Diagnóstico de Adopción:** Una evaluación de preparación organizacional que proporciona una calificación de madurez de la capacidad de administración de cambios existente. Esta evaluación de preparación organizacional remota de tres días tiene como resultado un Informe de Madurez de capacidades, así como recomendaciones para mejorar.

✦ **Monitoreo de Uso Mejorado:** Proporciona un marco, enfoque e indicadores clave para identificar el estado de uso actual, buscar áreas de mejoramiento para impulsar y monitorear la adopción y dirigir la obtención de más valor de los servicios en la nube de Microsoft.

✦ **Planificación del Valor de Adopción, Cuadro de Mandos de Resultados Empresariales y Supervisión de Uso Mejorado:** Asistencia para identificar los beneficios empresariales de la adopción de los servicios en línea Microsoft y para medir los beneficios empresariales mediante el uso de un cuadro de mandos de resultados trimestral junto con un conjunto de tableros de uso para las revisiones mensuales.

✦ **Preparación perenne:** Una revisión mensual de los próximos cambios en los servicios en línea y el mapa de ruta para alinear y optimizar la adopción de los cambios y la preparación para estos.

✦ **Servicios centrados en el desarrollo:** Servicios disponibles para ayudar a su personal a crear, implementar y brindar soporte técnico a aplicaciones desarrolladas con tecnologías de Microsoft.

✦ **Recomendaciones de Servicios para Desarrolladores:** Una evaluación anual de sus prácticas de desarrollo de aplicaciones para ayudar a los clientes con una guía de prácticas recomendadas para desarrollar aplicaciones y soluciones en plataformas de Microsoft.

✦ **Asistencia de Soporte de Desarrollo:** Ayuda a crear y desarrollar aplicaciones que integren las tecnologías de Microsoft a la plataforma de Microsoft, especializándose en herramientas y tecnologías de desarrollo de Microsoft y se vende como una cantidad de horas listadas en la Solicitud de Trabajo.

✦ **Administración de servicios de TI:** Un conjunto de servicios diseñado para ayudarle a evolucionar su entorno de TI heredado utilizando modernos enfoques de administración de servicios que permiten la innovación, flexibilidad, calidad y mejoras de los costos operativos. Los servicios de administración de servicios de TI se pueden entregar mediante sesiones de asesoría remotas o in situ, o talleres que le ayudarán a asegurarse de que se optimicen sus procesos de supervisión, administración de incidentes o procesos de escritorio de servicios para administrar la dinámica de los servicios basados en la nube al mover una aplicación o servicio a la nube.

✦ **Servicios de Laboratorio:** donde se encuentren disponibles en su área geográfica, Microsoft puede proporcionarle acceso a una instalación de laboratorio para ayudarle con el desarrollo de productos, el análisis comparativo, las pruebas, los prototipos y las actividades de migración de productos de Microsoft.

✦ **Servicios de Corrección:** Interacción directa con un ingeniero de Microsoft para abordar los hallazgos identificados durante un servicio de Evaluación. La duración de cada compromiso se especifica en días en la Orden de Trabajo y se proporciona en asociación con el personal de ingeniería.

✦ **Servicios de seguridad:** La cartera de soluciones de seguridad de Microsoft incluye cuatro áreas de enfoque: seguridad e identidad en la nube, movilidad, protección mejorada de la información e

infraestructura segura. Los servicios de seguridad ayudan a los clientes a entender cómo proteger e innovar en su infraestructura, aplicaciones y datos de TI contra amenazas internas y externas.

3.1.5 Servicios de educación

Los servicios de educación proporcionan capacitación que ayudan a mejorar las habilidades técnicas y operacionales del personal durante su instrucción presencial, en línea o a petición.

Tipos de servicios de mantenimiento	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Educación a Petición	✓	✓	✓
Webcasts		✓	✓
Presentaciones		+	+
Talleres		+	+

✓ - Se incluye como parte de su nivel de soporte técnico.

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

🔗 **Educación a petición:** Acceso a una colección de materiales de capacitación y laboratorios en línea de una plataforma digital de biblioteca de talleres desarrollada por ingenieros de soporte técnico de Microsoft.

🔗 **Webcasts:** Acceso a sesiones educativas realizadas por Microsoft, disponibles en una gran selección de temas de soporte técnico y tecnología Microsoft, impartidas a través de Internet.

🔗 **Presentaciones:** Servicios interactivos breves, normalmente sesiones de un día, que abarcan temas de producto y soporte técnico en un formato de conferencia y demostración, adelantadas por un ingeniero de Microsoft sea presencialmente o en línea.

🔗 **Talleres:** Sesiones de capacitación técnica de nivel avanzado, disponibles en una gran selección de temas de soporte técnico y tecnología de Microsoft, impartidas por un ingeniero de Microsoft presencialmente o en línea. Los talleres se adquieren por asistente o en forma de una entrega destinada a su organización, según se especifique en su Orden de Trabajo. Los talleres no pueden grabarse sin el permiso expreso por escrito de Microsoft.

3.1.6 Servicios Proactivos Personalizados

Tipos de servicios Proactivos Personalizados	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Créditos Proactivos	+	+	+
Servicios Proactivos Personalizados (servicios de Mantenimiento, Optimización y Educación)		+	+

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

✦ **Créditos Proactivos:** El valor de los servicios intercambiables que representan créditos que se pueden intercambiar o aplicarse a uno o más servicios adicionales definidos, tal como se describe en este documento, a las tarifas actuales proporcionadas por su representante de Servicios Microsoft. Después de programar el servicio adicional disponible, descontaremos el valor de ese servicio del saldo de su crédito, redondeado a la unidad más cercana.

✦ **Servicios Proactivos Personalizados:** Un compromiso con los recursos de Microsoft para prestar servicios que no se describen en este documento en el domicilio del cliente, de forma presencial o en línea. Estos compromisos se miden y sus precios se fijan en días e incluyen tipos de servicios de Mantenimiento, Optimización y Educación, así como soporte técnico para el análisis de la causa principal después de un incidente.

4 Servicios reactivos

4.1 Servicios reactivos

Los servicios reactivos ayudan a resolver problemas en su entorno de Microsoft y normalmente se utilizan a petición. Los siguientes servicios reactivos se incluyen según sea necesario para todos los productos y servicios en línea de Microsoft compatibles, a menos que se indique lo contrario en la Solicitud de Trabajo.

Tipos de servicios reactivos	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Servicios de Asesoramiento	✓	✓	✓
Soporte Técnico para la Resolución de Problemas (PRS)	✓	✓	✓
Administración de Escalación	✓	✓	✓
Soporte técnico in situ		+	+

✓ - Se incluye como parte de los servicios de Nivel básico.

+ = Este es un servicio adicional que se puede adquirir.

✦ **Servicios de Asesoramiento:** Soporte técnico telefónico para asuntos a corto plazo (limitados a seis horas o menos) y no planificados para Profesionales de TI. Los Servicios de Asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transferencia de conocimientos con el propósito de ayudarle a implementar tecnologías de Microsoft de manera tal que se eviten problemas comunes de soporte técnico y se pueda reducir la posibilidad de interrupciones del sistema. Los escenarios de arquitectura, desarrollo de soluciones y personalización están fuera del alcance de estos Servicios de Asesoramiento.

✦ **Soporte Técnico para la Resolución de Problemas (PRS):** Esta asistencia para los problemas con síntomas específicos que surjan al utilizar los productos de Microsoft incluye la resolución de problemas, mensajes de error o funcionalidades específicas que no funcionan correctamente para los productos Microsoft. Las solicitudes de soporte técnico puede iniciarse por teléfono o enviarse vía web. Las definiciones de gravedad y los tiempos estimados de respuesta inicial de Microsoft se detallan en las tablas de respuesta ante incidentes (Tablas 4.1.1, 4.1.2 y 4.1.3) a continuación.

Si usted lo solicita, podemos colaborar con terceros proveedores de tecnología para ayudar a resolver problemas complejos de interoperabilidad de productos de múltiples proveedores, sin embargo, es responsabilidad del tercero proporcionar soporte técnico para su producto.

La gravedad del incidente determina los niveles de respuesta en Microsoft, los tiempos estimados de respuesta inicial y sus responsabilidades. Usted es responsable de describir el impacto empresarial a su organización y, tras consultarlo con nosotros, Microsoft asignará el nivel de gravedad adecuado. Puede solicitar un cambio en el nivel de gravedad durante el periodo de duración de un incidente en caso de que el impacto para el negocio lo requiera.

4.1.1 Respuesta ante Incidentes de Nivel 1

Nivel 1	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
Impacto estándar para el negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de los servicios, pero se puede seguir trabajando razonablemente de forma parcial • Necesita atención en ocho horas durante el horario comercial¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en ocho horas o menos durante el horario comercial¹ • Esfuerzo solo durante horario comercial¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto exacta acerca de la persona responsable del caso • Respuesta en 24 horas
Impacto crítico para el negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención en una hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Esfuerzo continuo las 24 horas del día, los siete días de la semana² 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad permanente y compromiso de los recursos apropiados para participar en el esfuerzo de resolución del problema²

¹ El horario comercial normalmente se define como de 09:00 a 17:30 Hora Local Estándar, excluyendo días festivos y fines de semana. El comercial puede tener ligeras variaciones en su país.

² Nos veremos obligados a bajar el nivel de gravedad si usted no puede proporcionarnos los recursos o las respuestas necesarias que nos permitan continuar con nuestros esfuerzos para resolver el problema.

4.1.2 Respuesta ante Incidentes de Nivel 2

Nivel 2	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
Impacto estándar para el negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de los servicios, pero se puede seguir trabajando razonablemente de forma parcial • Necesita atención en cuatro horas durante el horario comercial¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos durante el horario comercial¹ • Esfuerzo solo durante horario comercial¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto exacta acerca de la persona responsable del caso • Respuesta en 24 horas
Impacto crítico para el negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable • Necesita atención en una hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos • Gerente de Situaciones Críticas asignado después de 4 horas • Esfuerzo continuo las 24 horas del día, los siete días de la semana² 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de los recursos apropiados para alinearlos con los esfuerzos de Microsoft • Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas durante el horario comercial

¹ El horario comercial normalmente se define como de 09:00 a 17:30 Hora Local Estándar, excluyendo días festivos y fines de semana. El comercial puede tener ligeras variaciones en su país.

² Nos veremos obligados a bajar el nivel de gravedad si usted no puede proporcionarnos los recursos o las respuestas necesarias que nos permitan continuar con nuestros esfuerzos para resolver el problema.

4.1.3 Respuesta ante Incidentes de Nivel 3

Nivel 3	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
Impacto estándar para el negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o degradación moderada de los servicios, pero se puede seguir trabajando razonablemente de 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos durante el horario comercial¹ • Esfuerzo solo 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto exacta acerca de la persona responsable del caso • Respuesta en 24 horas

Nivel 3	Gravedad y situación	Nuestra respuesta esperada	Su respuesta esperada
	forma parcial <ul style="list-style-type: none"> Necesita atención en cuatro horas durante el horario comercial¹ 	durante horario comercial¹	
Impacto crítico para el negocio	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable Necesita atención en 30 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a la primera llamada en 30 minutos o menos Recursos en su sitio, después de 24 horas, con contrato de cliente Administrador de Situaciones Críticas asignado Esfuerzo continuo las 24 horas del día, los siete días de la semana² Rápida remisión a una instancia superior dentro de Microsoft a equipos de productos Notificación de nuestros ejecutivos senior, según sea necesario 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación apropiada con sus ejecutivos senior, según lo solicitemos Asignación de los recursos apropiados para mantener un esfuerzo continuo las 24 horas del día, los siete días de la semana² Acceso y respuesta rápida

¹ El horario comercial normalmente se define como de 09:30 a 17:30 Hora Local Estándar, excluyendo días festivos y fines de semana. El comercial puede tener ligeras variaciones en su país.

² Nos veremos obligados a bajar el nivel de gravedad si usted no puede proporcionarnos los recursos o las respuestas necesarias que nos permitan continuar con nuestros esfuerzos para resolver el problema.

Administración de Escalación: La escalación proporciona supervisión de los incidentes de soporte técnico, para impulsar la resolución oportuna y una alta calidad de soporte técnico. A continuación se encuentran los servicios de Administración de Escalación proporcionados por Nivel:

Nivel 1: Para incidentes de impacto crítico y estándar para el negocio, el servicio está disponible a solicitud del cliente durante el horario comercial, en recursos de prestación de servicios agrupados. Estos recursos también pueden proporcionar actualizaciones de escalación, si se solicitan.

Niveles 2 y 3: Para de impacto estándar para el negocio, el servicio está disponible a solicitud del cliente durante el horario comercial, en recursos de prestación de servicios agrupados que también pueden proporcionar actualizaciones de escalación, si se solicitan.

En situaciones de impacto crítico para el negocio, se ejecuta automáticamente un proceso de escalación mejorado. Este proceso se inicia después de cuatro horas para el Nivel 2 e inmediatamente para el Nivel 3 y si el funcionamiento normal del negocio no se recupera después de que al problema se le ha asignado un nivel de gravedad. Se asignará al problema un Administrador de Situaciones Críticas y será responsable de asegurar el progreso técnico continuado del problema y de proporcionarle actualizaciones sobre el estado del problema y un plan de acción.

🔧 **Soporte Técnico In Situ:** Para los Niveles 3 y 3, el soporte técnico reactivo in situ le proporciona asistencia en su ubicación. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos que tenga Microsoft e implica un cargo adicional por cada visita in situ.

5 Administración de Prestación de Servicios

Los siguientes servicios de Administración de Prestación de Servicios están incluidos con los servicios de soporte técnico, a menos que se indique de otro modo en el presente documento o en su Orden de Trabajo, y están basados en el Nivel de servicios que usted adquiera.

Nivel 1: los servicios de Administración de Prestación de Servicios (SDM) son coordinados por un recurso de prestación de servicios de un conjunto agrupado de recursos o se pueden proporcionar digitalmente.

Niveles 2 y 3: los servicios de SDM son coordinados e iniciados por un administrador de prestación de servicios designado, también conocido como responsable técnico de cuenta (TAM). Este recurso designado puede operar a distancia o in situ en su ubicación. Algunos servicios también se pueden proporcionar digitalmente.

Nivel 3: Como parte del Nivel 3 se pueden incluir los servicios de un Asesor de Tecnología de Soporte (STA). Cuando estén disponibles, los clientes podrán elegir solo una carga de trabajo de la nube en conjunto con los servicios del STA enumerados en este documento.

5.1 Detalles del ámbito de la Administración de Prestación de Servicios

Los siguientes servicios de SDM se encuentran disponibles para todos los clientes que adquieran soporte técnico basado en el Nivel:

Tipos de servicios de administración de prestación de servicios	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Iniciación al Soporte Técnico	✓	✓	✓
Planificación y Revisión de Servicios Ejecutivos		✓	✓
Planificación de Cuenta de Servicios		✓	✓

Tipos de servicios de administración de prestación de servicios	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Administración y Revisión del Programa de Servicios	✓	✓	✓
Planificación del Éxito de la Nube		✓	✓
Guía de Productos, Servicios y Actualizaciones de Seguridad de Microsoft		✓	✓
Complemento de Administración de Prestación de Servicios		+	+
Administración de prestación de servicios in situ		+	+

✓ - Se incluye como parte de los Servicios de Nivel básico.

⊕ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

Iniciación al Soporte Técnico:

Nivel 1: Disponible a petición, Iniciación al Soporte Técnico es una introducción de los servicios de soporte técnico incluidos en el contrato de soporte técnico básico, los servicios adicionales que ha adquirido y aquellos que están disponibles para su compra futura.

Niveles 2 y 3: Iniciación al Soporte Técnico es una introducción de los servicios de soporte técnico incluidos en el contrato de soporte técnico básico, los servicios adicionales que ha adquirido y aquellos que están disponibles para su compra futura. Además, podemos analizar de qué manera Microsoft se comprometerá con sus equipos y podríamos realizar descubrimientos que permitan identificar a patrocinadores ejecutivos para futuras planificaciones y revisiones.

Planificación y Revisión de Servicios Ejecutivos: Para los Niveles 2 y 3, se realizan conversaciones de planificación y revisión estratégica lideradas por SDM con patrocinadores ejecutivos para analizar las prioridades organizacionales compatibles con tecnología clave.

Planificación de Cuenta de Servicios: Para los Niveles 2 y 3, trabajaremos con usted para planificar el uso de los servicios incluidos en el soporte técnico básico e identificar, planificar y facilitar la compra de servicios adicionales, según sea necesario.

Administración y Revisión del Programa de Servicios:

Nivel 1: Disponible a petición, puede incluir una revisión de los servicios planificados y adquiridos, así como también respaldar la programación y el cierre de los servicios completados.

Niveles 2 y 3: La administración y revisión del programa ofrece la supervisión de sus servicios mediante el director de prestación de servicios, incluyendo la entrega y el progreso de los servicios proactivos adquiridos, la planificación y programación de los recursos técnicos de Microsoft, la supervisión de las entregas de servicios y el cierre de los servicios completados.

Planificación del Éxito de la Nube: Como cliente de servicios en la nube de Microsoft con soporte técnico de Nivel 2 o 3, le ayudaremos a identificar oportunidades para utilizar las características incluidas en los servicios para acelerar la implementación, la adopción y el valor agregado de las tecnologías de Microsoft Cloud.

Guía de Productos, Servicios y Actualizaciones de Seguridad de Microsoft: Como cliente de software y servicios en la nube de Microsoft con soporte técnico de Nivel 2 o 3, recibirá información acerca de las próximas características y cambios importantes en los productos y servicios, además de boletines de seguridad de las tecnologías de Microsoft.

🔗 **Complemento de Administración de Prestación de Servicios:** Como cliente de soporte técnico de Nivel 2 o 3, puede optar por adquirir recursos adicionales de administración de prestación de servicios personalizados, para ofrecer servicios de administración de prestación de servicios como parte de un ámbito de trabajo predeterminado, lo que no se detalla explícitamente en este documento. Estos recursos operarán de forma remota o in situ en su ubicación. Este servicio también está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.

🔗 **Administración de prestación de servicios in situ:** Como cliente de soporte técnico de Nivel 2 o 3, puede solicitar visitas in situ del administrador de prestación de servicios que podrían significar un cargo adicional por visita. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de los recursos de Microsoft.

5.2 Detalles del ámbito del Asesor de Tecnología de Soporte

El Asesor de Tecnología de Soporte (STA) es su recurso técnico designado que entiende su entorno y puede corregir las capacidades técnicas con las necesidades y objetivos de su organización. El STA está disponible con los servicios de soporte técnico de Nivel 3 y puede incluir:

Planificación alineada con el negocio: El STA impulsa conversaciones estratégicas asignando capacidades de tecnología a los resultados y objetivos de negocio, dirige las sesiones de planificación, realiza comprobaciones y seguimientos de acción para asegurar la alineación de los servicios en la nube con las prioridades de su organización.

Servicios de implementación: El STA trabaja con usted para identificar la carga de trabajo de su nube primaria y ayudarle a desarrollar un plan de nube exitoso que le ayude a avanzar en la planificación e implementación de servicios que le permitan que su entorno siga ejecutándose sin problemas.

Soporte técnico a medida: El STA proporciona un plan de soporte técnico personalizado para sus servicios preferidos, el que se adapta a las necesidades específicas de su negocio. Al comprender sus metas y su entorno, pueden ayudar a generar un mayor valor a través de sus inversiones en tecnología y proporcionar liderazgo de pensamiento y recomendaciones para ayudarle a lograr sus objetivos de negocio en la nube.

6 Servicios y soluciones mejoradas

Además de los servicios prestados como parte de los servicios básicos o adicionales, los siguientes servicios y soluciones mejoradas opcionales pueden ser adquiridos.

Servicio	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Ingeniería de Soporte Designado		+	+

Servicio	Nivel de Soporte Técnico		
	1	2	3
Soporte Técnico Personalizado		+	+
Soporte Técnico Ampliado de Revisiones		+	+

+ - Servicio adicional que puede ser adquirido.

+¹ - El servicio adicional se limita a una cantidad de compra máxima de 800 horas.

6.1 Ingeniería de Soporte Designado

🔗 **Ingeniería de Soporte Designado (DSE, Designated Support Engineering):** Asistencia preventiva durante el horario comercial normal (de 09:00 a 17:30 Hora Local Estándar, excluyendo días festivos y fines de semana), que brinda soporte técnico a los productos y tecnologías específicos de Microsoft, los cuales son acordados con usted y enumerados en la Orden de Trabajo. Los servicios de DSE son adquiridos en bloques de horas, con anticipación, y Microsoft descuenta las horas de su cuenta a medida que se utilizan. Los recursos de DSE se asignan, priorizan y ceden con base en el acuerdo de las partes durante la reunión de iniciación y se documentan como parte de su plan de prestación de servicios. Los servicios de DSE son proporcionados para una única ubicación de soporte en la ubicación de soporte designada identificada en la Solicitud de Trabajo.

Las áreas en que se enfocan los servicios de DSE son:

- Desarrollar e implementar estrategias con el fin de prevenir incidentes futuros y ayudar a aumentar la disponibilidad del sistema de sus tecnologías de Microsoft cubiertas.
- Ayudar a determinar la causa principal de incidentes recurrentes y a proporcionar recomendaciones para prevenir futuras interrupciones en las tecnologías de Microsoft designadas.
- Ayudar a mantener un conocimiento profundo de sus requisitos de negocio actuales y futuros y de la configuración de su entorno de tecnología de la información.
- Documentar recomendaciones de manera proactiva sobre el uso de los entregables relacionados con Servicios de Soporte Técnico de Microsoft (por ejemplo, revisiones de compatibilidad, comprobaciones de mantenimiento, talleres y programas de evaluación de riesgos).
- Ayudar a que sus actividades de implementación y operación sean coherentes con sus implementaciones planeadas y actuales de las tecnologías de Microsoft.
- Mejorar las habilidades técnicas y operacionales de su personal de soporte técnico.
- Fomentar y ayudar en la creación y el mantenimiento de documentación específica del cliente para apoyar la configuración de su entorno, la recuperación ante desastres, la topología de red y más, para las tecnologías de Microsoft designadas.

6.2 Servicios de Soporte Técnico Personalizado

🔗 **Soporte Técnico Personalizado:** El Soporte Técnico Personalizado proporciona soporte limitado y continuado para un número selecto de productos y paquetes de servicios cuyo ciclo de vida ha llegado a su término, según la definición de la Política de Soporte Técnico de Microsoft, en <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Los productos, las versiones o los paquetes de servicios, por los que ha adquirido Soporte Técnico Personalizado, estarán disponibles por un precio adicional y se especificarán en su Solicitud de Trabajo.

Los precios del programa de Soporte Técnico Personalizado se calculan como si usted se hubiera inscrito el primer día en que el programa de Soporte Técnico Personalizado estuvo disponible (por ejemplo, si el Soporte Técnico Personalizado para Windows Server 2003 SP2 estaba disponible el 15 de julio de 2015, pero usted se inscribió el 13 de octubre de 2015, el precio de su programa se calcula a partir del 15 de julio de 2015). Los precios de inscripción al Soporte Técnico Personalizado no son reembolsables ni pueden transmitirse entre Soporte Técnico Personalizado Estándar y Soporte Técnico Personalizado Esencial.

6.2.1 Requisitos previos y limitaciones específicos del servicio

- Para solicitar una revisión, debe contar con un contrato de Servicios de Soporte Técnico de Microsoft actual. Si el contrato de Servicios de Soporte Técnico de Microsoft expira o finaliza, el servicio de Soporte Técnico Personalizado finalizará en la misma fecha.
- Antes de recibir Soporte Técnico Personalizado, debe instalar y ejecutar el paquete de servicio más actual para los productos inscritos enumerados en la Orden de Trabajo.
- Para participar en el Soporte Técnico Personalizado para producto(s) inscrito(s) y obtener acceso a actualizaciones y boletines de seguridad, debe presentar un plan de migración detallado con recuento de dispositivos e instancias, hitos de implementación trimestrales y una fecha de finalización de la migración. No proporcionar este plan de migración puede resultar en la imposibilidad de acceder a los entregables de Soporte Técnico Personalizado.
- Para efectos del Soporte Técnico Personalizado, un dispositivo es cualquier instancia, física o virtual, para el que el cliente desea implementar una actualización de seguridad para un producto específico. El recuento del dispositivo debe ser igual a la cantidad de veces que se implementará la actualización o revisión de seguridad y no el recuento de dispositivos físicos.
- Si las ubicaciones de soporte técnico están incluidas en el recuento total de dispositivos e instancias, Soporte Técnico Personalizado está a su disposición en la(s) ubicación(es) de soporte técnico establecida(s) en la Solicitud de Trabajo.
- El Soporte Técnico Personalizado solo abarca la versión en inglés de los productos inscritos, salvo que se acuerde lo contrario por escrito. Si ambas partes acuerdan un soporte técnico en un idioma distinto del inglés, es posible que los tiempos de soporte técnico se amplíen para permitir la traducción (por lo que podrían aplicar precios por ubicación).
- Las actualizaciones de seguridad incluidas en el precio de inscripción se determinan según el tipo de servicio de Soporte Técnico Personalizado adquirido y el producto inscrito, según se describe a continuación:
 - **Soporte Técnico Personalizado estándar:** Proporciona soporte técnico para los productos con fechas de retiro de soporte técnico *anteriores* al 1 de enero de 2010, e incluye actualizaciones para las debilidades de seguridad definidas por el Centro de Respuestas de Seguridad de Microsoft (MSRC) como críticas o importantes.

- **Soporte Técnico Personalizado estándar:** Proporciona soporte técnico para los productos con fechas de retiro de soporte técnico *posteriores* al 1 de enero de 2010, e incluye actualizaciones para las debilidades de seguridad definidas por el MSRC como críticas. Por un precio adicional, es posible adquirir actualizaciones de seguridad para debilidades clasificadas por el MSRC como Importantes.
- **Soporte Técnico Personalizado esencial:** Proporciona la posibilidad de adquirir actualizaciones de seguridad clasificadas por el MSRC como críticas por un precio adicional por cada actualización y por cada dispositivo. Las actualizaciones de seguridad clasificadas como importantes no están disponibles.
- El periodo mínimo de Soporte Técnico Personalizado es un trimestre. Los clientes pueden excluirse del Soporte Técnico Personalizado de manera trimestral con una notificación mínima de catorce (14) días de antelación a la fecha de la siguiente facturación.
- Las revisiones que no están relacionadas con la seguridad (por ejemplo, problemas de zona horaria o con el horario de verano) pueden estar disponibles por un precio adicional.
- Puede solicitar acceso a actualizaciones de seguridad y revisiones que no se relacionen con la seguridad (cuando estén disponibles) para contactos nombrados designados por usted. Usted acepta notificarnos de todo cambio en estos contactos designados. Las actualizaciones de seguridad y las revisiones no se pueden distribuir a terceros que no son filiales sin que medie nuestro consentimiento por escrito.
- El Soporte Técnico Personalizado no incluye la opción de solicitar características adicionales, cambios en el diseño o funcionalidad, o soporte técnico de la garantía.
- Aunque realizamos esfuerzos comercialmente razonables para dar respuesta a sus solicitudes de revisión, usted reconoce que podría haber casos en los cuales no sea posible crear o proporcionar una actualización de seguridad o revisión no relacionada con la seguridad, incluyendo las actualizaciones de seguridad críticas e importantes.
- Si adquiere Soporte Técnico Personalizado directamente de Microsoft, puede aplicar las revisiones que no están relacionadas con la seguridad y las actualizaciones de seguridad a los productos inscritos correspondientes, incluidos los productos inscritos adquiridos a través de las Licencias por Volumen de Microsoft o a través del Contrato de Licencia de Proveedor de Servicios de Microsoft.

6.3 Soporte Técnico Ampliado de Revisiones

🔗 **Soporte Técnico Ampliado de Revisiones:** El Soporte Técnico Ampliado de Revisiones le permite solicitar revisiones que no están relacionadas con la seguridad para el software de Microsoft que ha ingresado a la fase de soporte técnico ampliado, según se define en <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Estos servicios están disponibles por un precio adicional y se definen en un anexo independiente al que se hace referencia en su Orden de Trabajo.

6.3.1 Requisitos previos y limitaciones específicos del servicio:

- Para respaldar una solicitud de revisión, debe contar con un contrato de Servicios de Soporte Técnico de Microsoft vigente con soporte técnico para la resolución de problemas. Si el contrato de Servicios de Soporte Técnico de Microsoft expira o finaliza, el servicio de soporte técnico ampliado de revisiones finalizará en la misma fecha.

- Aunque realizamos esfuerzos comercialmente razonables para dar respuesta a sus solicitudes de actualizaciones que no están relacionadas con la seguridad, usted reconoce que podría haber casos en los cuales no sea posible crear o proporcionar dicha actualización.
- Las revisiones están diseñadas para solucionar sus problemas específicos y no se someten a pruebas en forma regresiva.
- Las revisiones no se pueden distribuir a terceros que no son filiales sin que medie nuestro consentimiento por escrito.
- Los tiempos de entrega de las revisiones para las versiones del producto inscrito identificadas en su Solicitud de Trabajo que no están en inglés pueden variar, así como también podrían aplicar precios por ubicación.
- El soporte técnico para la resolución de problemas debe estar disponible en la Solicitud de Trabajo en el momento en que se solicita una revisión.
- No proporcionaremos características, funcionalidad, actualizaciones o cambios en el diseño adicionales. Solo abordaremos problemas en el producto inscrito que provoquen un bloqueo, la pérdida de datos o que se aparten sustancialmente de la funcionalidad documentada del producto.

7 Términos y condiciones adicionales

Los Servicios de Soporte Técnico de Microsoft se prestan basándose en los siguientes requisitos previos y supuestos. Su derecho a recibir servicios, tal y como describe en este anexo, está sujeto a su cumplimiento de los términos y condiciones en la Solicitud de Trabajo y en este anexo. A la fecha de entrada en vigor de este anexo, familiarícese con las descripciones de los servicios que adquiera, incluidos los requisitos previos, las exclusiones, las limitaciones y sus responsabilidades. Los servicios que adquiera estarán enumerados en la Solicitud de Trabajo de Servicios Enterprise (ESWO) que haga referencia e incorpore este documento.

Términos y condiciones para los Niveles 1, 2 y 3:

- Todos los servicios se prestan a distancia en las ubicaciones del país indicado en su Solicitud de Trabajo, a menos que se establezca lo contrario por escrito. La Solicitud de Trabajo describe los servicios que se prestarán en el país de soporte técnico designado por usted.
- Todos los servicios se prestan en el idioma de la ubicación de los servicios de Microsoft que prestan los servicios o en inglés, salvo que se acuerde lo contrario por escrito.
- Proporcionamos soporte técnico para todas las versiones comerciales y puestas a disposición del público de productos de Microsoft identificados en la Lista de Productos que Microsoft publica periódicamente en <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o en un sitio identificado por Microsoft), a menos que se estipule de otra manera en una Orden de Trabajo, un Anexo a esta Descripción de servicios o que se excluyan específicamente en el sitio web de Microsoft Premier Online en <http://premier.microsoft.com>. El soporte de revisiones que no están relacionadas con la seguridad no está disponible para los productos de Microsoft que han ingresado a la Fase de Soporte Técnico Ampliado, según se define en <http://support.microsoft.com/lifecycle>, a menos que usted haya adquirido dicho soporte técnico como Soporte Técnico Ampliado de Revisiones, tal como se describe en esta Descripción de Servicios, o en un Anexo adjunto a su Orden de Trabajo.

- No se proporciona soporte técnico para productos de versiones anteriores y beta, salvo si se determina lo contrario en un anexo adjunto.
- Todos los servicios, incluidos los servicios adicionales adquiridos durante el Periodo de Vigencia de una Solicitud de Trabajo, se pierden si no se utilizan durante el Periodo de Vigencia de las Solicitudes de Trabajo correspondientes.
- La programación de servicios depende de la disponibilidad de recursos y los talleres pueden estar sujetos a cancelación si no se cumplen los niveles mínimos de registro.
- Si usted lo solicita, podemos conectarnos a su sistema por medio de una conexión remota para analizar los problemas. Nuestro personal solo tendrá acceso a los sistemas que usted autorice. Para utilizar la asistencia por conexión remota, debe proporcionarnos el acceso apropiado y el equipo necesario.
- Algunos servicios pueden exigir el almacenamiento, el procesamiento y el acceso a los datos de los clientes. Al hacerlo, utilizaremos las tecnologías aprobadas por Microsoft que cumplen con nuestras directivas y procesos de protección de datos. Si solicita que utilicemos tecnologías no aprobadas por Microsoft, comprende y acepta que usted es el único responsable por la integridad y la seguridad de los datos de los clientes y que Microsoft no asume responsabilidad alguna en relación con el uso de tecnologías no aprobadas por Microsoft.
- Si solicita la cancelación de un servicio programado anteriormente, Microsoft puede elegir deducir una tarifa de cancelación de hasta 100 % del precio del servicio, si la notificación de cancelación o reprogramación se comunicó con menos de 14 días de antelación a la primera fecha de prestación.
- Cuando adquiera servicios adicionales, podemos exigir la inclusión de un nivel correspondiente de administración de prestación de servicios para facilitar la prestación.
- Si solicitó un tipo de servicio y desea cambiarlo por otro, podrá aplicar el valor equivalente a un servicio alternativo que esté disponible dentro de su nivel de soporte técnico, si está disponible, y haya sido acordado con su recurso de prestación de servicios.
- Los incidentes de Beneficio de Software Assurance solo se pueden convertir a su conjunto básico de servicios de soporte técnico en el Nivel de soporte técnico elegido e indicado en su Orden de Trabajo correspondiente. Después de treinta (30) días, nos reservamos el derecho de facturar el valor equivalente de cualquier déficit de incidentes en el Beneficio de Software Assurance que cometa por conversión a los servicios de soporte Premier elegibles, según se indica en su Solicitud de Trabajo.
- Es posible que no todos los servicios adicionales estén disponibles en su país. Póngase en contacto con su recurso de prestación de servicios para obtener detalles.
- Los servicios de soporte técnico se limitan a asesoría y guía relacionada con el código de su propiedad o de propiedad de Microsoft.
- Usted acepta que el único código que no es de Microsoft al cual puede proporcionarnos acceso es el código de su propiedad.
- El soporte técnico no proporciona códigos de ningún tipo, excepto código de muestra.
- Es posible que haya requisitos de plataforma mínimos para los servicios adquiridos.
- No se pueden prestar los servicios a sus clientes.

Términos y condiciones para los servicios de Niveles 2 y 3:

- Cuando las visitas in situ sean de mutuo acuerdo y no hayan sido prepagadas, le facturaremos los gastos razonables por concepto de viaje y estadía.

Se pueden estipular requisitos previos y supuestos adicionales en anexos relevantes.

8 Sus responsabilidades

La optimización de beneficios de los Servicios de Soporte Técnico de Microsoft requiere el cumplimiento de las siguientes responsabilidades, además de aquellas establecidas en cualquier anexo correspondiente. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades podría generar retrasos en el servicio:

Sus responsabilidades para los Niveles 1, 2 y 3:

- Usted designará a un administrador de soporte técnico del cliente (CSM) responsable de dirigir a su equipo y administrará todas sus actividades de soporte técnico y procesos internos para presentarnos las solicitudes de servicio de soporte técnico.
- Usted acepta trabajar con nosotros para planear el uso de los servicios basados en los servicios que adquirió.
- Usted acepta notificarnos de todo cambio en los contactos designados que figuren en la Solicitud de Trabajo.
- Es posible que se le solicite realizar actividades para la determinación y resolución de problemas, si así lo solicitamos. Estas pueden incluir llevar a cabo seguimientos de red, capturar mensajes de error, recopilar información de configuración, cambiar las configuraciones del producto, instalar nuevas versiones de software o nuevos componentes o modificar los procesos.
- Usted será responsable de hacer copias de seguridad de sus datos y de reconstruir los archivos perdidos o alterados que resultan de fallas catastróficas. Usted también es responsable de implementar los procedimientos necesarios para resguardar la integridad y seguridad de su software y datos.
- Usted acepta responder encuestas y proporcionar comentarios de parte de los clientes a Microsoft acerca de los servicios y del soporte técnico adquirido como parte de este contrato. Usted identificará a los contactos que proporcionarán comentarios y participarán en una nueva experiencia digital a cambio del acceso a los expertos de Microsoft que configurarán futuras tecnologías, laboratorios y contenido basado en los comentarios de los usuarios. Las sesiones pueden durar de 30 minutos a 1 hora (sin exceder las 10 horas mensuales) y los participantes aceptan ser grabados para fines de evaluar o mejorar los servicios y las ofertas de soporte técnico.
- Cualquier gasto por concepto de viaje y estadía en que incurran sus empleados o contratistas es de su responsabilidad.
- Es posible que el recurso de prestación de servicios le solicite que cumpla otras responsabilidades específicas del servicio que adquirió.
- Basándose en el Nivel adquirido y descrito a continuación, usted puede designar contactos que podrán crear solicitudes de soporte técnico a través del sitio web de soporte técnico de Microsoft o por teléfono. Los administradores de los servicios basados en la nube también

pueden presentar solicitudes de soporte técnico a través de los portales de soporte técnico correspondientes. Además del Director de Soporte del Cliente (CSM) de su cuenta, el siguiente número de contactos designados, incluyendo los administradores de la nube, tendrán autorización para crear solicitudes de problemas de soporte técnico. Se pueden adquirir contactos adicionales hasta sus umbrales del Nivel.

- Nivel 1: hasta cuatro (4) contactos designados
- Nivel 2: hasta veinte (20) contactos designados
- Nivel 3: hasta treinta (30) contactos designados

Sus responsabilidades para el Nivel 2 y 3:

- Usted acepta presentar solicitudes de servicios Proactivos, junto con cualquier información pertinente o necesaria, al menos sesenta (60) días antes de la fecha de expiración de la Solicitud de Trabajo correspondiente.
- Usted acepta proporcionarle a nuestro equipo de prestación de servicios in situ, acceso razonable a teléfono y a Internet de alta velocidad, además de acceso a sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico, según corresponda.