

Descripción de los servicios de Soporte técnico unificado de Microsoft (USSD)

Mayo de 2026

Índice

1	Sobre este documento	3
2	Servicios de éxito y soporte para el cliente	4
2.1	Adquisición	4
2.2	Flex Allowance	5
2.3	Descripción de los Servicios de Soporte técnico unificado de Microsoft	5
2.4	Servicios críticos	13
2.5	Soluciones mejoradas	23
2.6	Operaciones unificadas de nube	28
2.7	Programa de Soporte técnico unificado para varios países o regiones	31
	Introducción	31
	Información general de la estructura del programa	31
	Términos y condiciones adicionales para varios países o regiones	32
2.8	Términos y condiciones adicionales	33
2.9	Sus responsabilidades	35
Apéndice A: Gráficos de tipos de gravedad		37
Apéndice B: Servicios de administración del éxito		43

1 Sobre este documento

La Descripción de los Servicios de Soporte técnico unificado de Microsoft proporciona información sobre los servicios de soporte que están disponibles para ser adquiridos a Microsoft. Es importante familiarizarse con las descripciones de los servicios que adquiera, incluidos los requisitos previos, las declinaciones de responsabilidades, las limitaciones y sus Responsabilidades. Los servicios que adquiera estarán enumerados en su Orden de Trabajo de Servicios de Empresa (Orden de Trabajo) o en cualquier otra Declaración de Servicios que se mencione e incluya en este documento.

Tenga en cuenta que no todos los servicios enumerados en este documento están disponibles a escala global. Para determinar qué los servicios están disponibles para adquirir en su zona local, póngase en contacto con el representante de Microsoft. Los servicios disponibles están sujetos a cambios.

Servicios de éxito y soporte para el cliente

Los Servicios de Soporte técnico unificado de Microsoft (servicios de soporte) son un conjunto de servicios de soporte integral que ayuda a acelerar su camino a la nube, a optimizar sus soluciones informáticas y aprovechar la tecnología para hacer realidad las nuevas oportunidades de negocio en cualquier etapa del ciclo de vida de TI. Nuestros servicios de soporte están adaptados para satisfacer sus necesidades y ayudarlo a sacar el máximo provecho a su inversión en Microsoft. Los servicios de soporte incluyen lo siguiente:

- **Servicios Proactivos:** estos servicios están diseñados para ayudar a mejorar el estado de la infraestructura y de las operaciones de TI.
- **Servicios de Administración del Éxito:** este servicio está diseñado para facilitar la planificación y la implementación.
- **Servicios de Solución de Problemas:** Estos servicios proporcionan soluciones de problemas las 24 horas al día para minimizar el tiempo fuera de servicio y asegurar una respuesta rápida.

1.1 Cómo adquirir los productos

Los servicios de soporte están disponibles como Servicios Base, que se indican formalmente como Paquete Base con Servicios Proactivos, Servicios Críticos y soluciones mejoradas disponibles para su adquisición como servicios complementarios bajo un contrato existente según se indica en la Orden de Trabajo de Servicios de Empresa. A continuación, se describen los detalles de cada paquete:

- **Servicios Base:** este paquete incluye nuestros servicios de soporte básicos.
- **Servicios Proactivos:** Estos incluyen servicios de soporte adicionales que se pueden agregar a los Servicios Base según sea necesario.
- **Servicios Críticos:** una combinación de servicios proactivos y reactivos que cubren una carga de trabajo, evento o producto de Microsoft específico que se puede agregar a los Servicios Base según sea necesario.
- **Soluciones Mejoradas:** estas incluyen experiencias y soluciones de soporte profundas que se pueden agregar a los Servicios Base según sea necesario.

Tenga en cuenta que los servicios disponibles para la adquisición bajo el contrato existente de los Servicios Base se enumeran en la Orden de Trabajo de Servicios de Empresa. Ante cualquier pregunta sobre los servicios que están disponibles para adquirir, póngase en contacto con el representante de Microsoft.

Tabla 1: definición de los servicios de soporte

Elemento	Definición
Servicios Base	Conocida anteriormente como Paquete Base, la solución Servicios Base es una combinación de servicios de administración proactivos, reactivos y de éxito que ofrecen soporte para todos los productos de Microsoft y/o Servicios Online que su empresa esté usando. La solución Servicios Base se requiere para adquirir o continuar los servicios adicionales que figuran a continuación, a menos que se indique lo contrario.
Servicios proactivos	Hay disponibles para su adquisición servicios de soporte adicionales, incluidos los Servicios proactivos, para agregar a su paquete Servicios base durante el plazo de su Orden de trabajo y se representan con un signo "+" en toda esta sección.
Servicios críticos	Una combinación de servicios proactivos y reactivos que cubre una carga de trabajo, evento o producto de Microsoft específico o un sistema de TI del Cliente disponible para agregar a su paquete Servicios base de soporte durante el plazo de su Orden de trabajo. También se representan con un signo "+" en toda esta sección.
Soluciones mejoradas	Los servicios de soporte que cubren un producto específico o un sistema de TI de Cliente de Microsoft disponibles para agregar a su paquete Servicios base de soporte durante el plazo de su Orden de trabajo. También se representan con un signo "+" en toda esta sección.
Operaciones unificadas de nube	Reemplaza Servicios base con un modelo de soporte con ingeniería integrada y centrado en Azure para determinados clientes del sector del desarrollo de software.
Programa para varios países o regiones	El programa para varios países o regiones del Soporte Técnico Unificado le proporciona opciones para la distribución y contratación de servicios en las ubicaciones deseadas, como se describe en su Orden u Órdenes de Trabajo. Para obtener más información sobre el programa para varios países o regiones, consulte la sección 2.6.

1.2 Flex Allowance

Flex Allowance es una parte flexible del precio en lista de su paquete Servicios Base que puede aplicarse a la adquisición de servicios proactivos, Servicios Críticos, soluciones mejoradas, créditos proactivos o servicios proactivos personalizados en el momento de la compra de los servicios. Su representante de Microsoft proporcionará más detalles sobre cómo aplicar Flex Allowance a su contrato.

Se aplican las siguientes condiciones para la asignación de su Flex Allowance:

- **Servicios Proactivos Personalizados:** se puede aplicar hasta un 20 % o 50 000 USD, lo que sea mayor, de su Flex Allowance a la adquisición de Servicios Proactivos Personalizados.
- **Asignación Anual:** su Flex Allowance se asigna anualmente y cualquier servicio al que se haya aplicado debe utilizarse durante el plazo anual aplicable.
- **Servicios de Administración del Éxito:** la Flex Allowance no se puede utilizar para servicios de Administración de Prestación de Servicios, como se define en el presente documento.
- **Servicios de Intercambio:** 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 prestación de servicios.
- **Fecha Límite de la Asignación:** todas las Flex Allowance disponibles deben asignarse en el momento de la formalización del contrato o se perderán.

1.3 Descripción de los Servicios de Soporte técnico unificado de Microsoft

En esta sección se describen los elementos que se combinan para formar su paquete de servicios de soporte. Además, hemos enumerado los servicios que se pueden agregar a su paquete Servicios Base o durante el plazo del contrato. Parte de su paquete Servicios Base incluye una Flex Allowance que se puede usar para agregar servicios proactivos (marcados con "+"), Servicios Críticos, servicios de soluciones mejoradas y/o Servicios Proactivos Personalizados a su paquete Servicios Base. Los servicios incluidos en el paquete Servicios Base se representan con un signo "✓" en toda esta sección. Para recibir servicios adicionales, se requiere un contrato Servicios Base (al que se hace referencia formalmente como Paquete Base), a menos que se indique lo contrario de forma explícita. Si su contrato de Servicios Base expira o se termina, los servicios adicionales también finalizarán en la misma fecha. Los servicios de soporte incluyen lo siguiente:

- **Servicios Proactivos:** estos servicios ayudan a evitar problemas en su entorno de Microsoft y se programan para garantizar la disponibilidad y prestación de recursos durante el plazo de la Orden de Trabajo aplicable. Los Servicios Proactivos que siguen están disponibles tal y como se definen a continuación o como se detallan en su Orden de Trabajo. 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:** Estos servicios de planificación proporcionan evaluaciones y análisis de la infraestructura, los datos, las aplicaciones y el 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.

Tabla 2: tipos de servicios de planificación

Tipos de servicios de planificación	Planificación
• Prueba de concepto: Esta colaboración tiene como objetivo proporcionar al Cliente 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:	+

Tipos de servicios de planificación	Planificación
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 los procedimientos recomendados 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 adicionales que se pueden adquirir.

Servicios de implementación

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

Tabla 3: tipos de servicios de implementación

Tipos de servicios de implementación	Planificación
Servicios de incorporación: proporcionar asistencia a corto plazo para la implementación, migración, actualización o desarrollo de características. Esto puede incluir asistencia con planificación y validación de la prueba de concepto o carga de trabajo de producción usando productos de Microsoft.	+

+: servicios adicionales que se pueden adquirir.

Servicios de mantenimiento

Los **servicios de mantenimiento** tienen como objetivo evitar 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.

Tabla 4: tipos de servicios de mantenimiento

Tipos de servicios de mantenimiento	Planificación
Evaluación a Petición: acceso a una 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. Para usar este autoservicio de evaluación, necesita un servicio de 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 (hasta 2 horas). Junto con la Evaluación a Petición y por un precio	✓

Tipos de servicios de mantenimiento	Planificación
adicional, un recurso presencial de Microsoft (por hasta dos días) o un recurso remoto de Microsoft (por hasta un día) está disponible para asistirlo con el análisis de datos y la priorización de recomendaciones de corrección según su contrato de servicios. Tenga en cuenta que es posible que las evaluaciones presenciales no estén disponibles en todas las regiones y que no es posible usar los recursos de Microsoft para proporcionar servicios de evaluación in situ o remotos a través del servicio de configuración inicial de 2 horas.	
• Programa de Evaluación: esta evaluación analiza el diseño, la implementación técnica, las operaciones o administración de cambios de sus tecnologías de Microsoft según las prácticas recomendadas de Microsoft. Al concluir la evaluación, un recurso de Microsoft trabajará directamente con usted para corregir problemas y presentar un informe que contenga la evaluación técnica de su entorno, lo cual puede incluir un plan de corrección.	+
• Evaluación Sin Conexión: este servicio proporciona 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: este servicio proporciona herramientas para la supervisión de operaciones técnicas y recomendaciones para ajustar los procesos de administración de incidentes en su servidor. Ayuda a crear matrices de incidentes, realizar revisiones de incidentes graves y crear el diseño para un equipo de ingeniería constante.	+
• Programas de Operaciones Proactivos (POP): este servicio proporciona una revisión de la planificación, el diseño, la implementación o los procesos operativos con su personal respecto a las prácticas recomendadas de Microsoft. La revisión la hace un recurso de Microsoft presencialmente o de forma remota.	+
• Programa de Evaluación de Riesgos y Mantenimiento como Servicio (RAP como Servicio): este servicio proporciona 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.	+

✓: incluidos como parte de su paquete Servicios Base.

+: servicios adicionales que se pueden adquirir.

Servicios de optimización

Los servicios de optimización tienen como objetivo ayudar a los Clientes a lograr una utilización óptima de su inversión en tecnología. Estos servicios pueden incluir la administración remota de servicios en la nube, la optimización de la implementación de las funciones del producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y la garantía de una posición de seguridad e identidad firme.

Tabla 5: tipos de servicios de optimización

Tipos de servicios de optimización	Planificación
• 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 adquisición 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 prácticas recomendadas asociadas a Microsoft, como apoyo a su programa de adopción.	+
• Servicios Centrados en el Desarrollo: Ofrecemos servicios para ayudar a su personal a crear, implementar y apoyar las aplicaciones creadas con tecnologías de Microsoft. Estos servicios incluyen lo siguiente: ○ Evaluación de Capacidades de DevOps: Una evaluación que ayuda a los Clientes a comprender las capacidades actuales a lo largo del ciclo de vida de las versiones de software y a identificar rápidamente las oportunidades para mejorar basadas en las prácticas de Microsoft DevOps. ○ 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. Se vende como una cantidad de horas enumeradas en su Orden de Trabajo. ○ Asesoramiento para Plataformas de Desarrollador: proporciona asistencia para ayudar a aprovechar todo el potencial de la plataforma de desarrolladores de Microsoft, acelerando la velocidad de los desarrolladores, la adopción de la nube y la transformación digital. Esto se vende como una cantidad de horas enumeradas en su Orden de Trabajo.	+

Tipos de servicios de optimización	Planificación
Administración de Servicios de TI: Nuestros servicios de Administración de Servicios de TI modernos están 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. Estos servicios pueden prestarse a través de sesiones de asesoramiento remoto o in situ, o mediante cursos para garantizar la optimización de los procesos de supervisión, administración de incidentes y atención al cliente con el fin de administrar 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 pueden definir como un complemento y citar en su Orden de Trabajo.	+
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. Nuestros 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. Estos servicios 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 Orden de Trabajo.	+

+ : servicios adicionales que se pueden adquirir.

Servicios de educación

Los servicios de educación proporcionan aprendizaje que ayuda a mejorar las aptitudes técnicas y operativas del personal de asistencia a través de cursos presenciales, online o a petición.

Tabla 6: tipos de servicios de educación

Tipos de servicios de educación	Planificación
Educación a petición: El acceso a un conjunto de materiales de aprendizaje online y laboratorios online desde una plataforma digital de biblioteca de taller desarrollada por Microsoft.	✓
Webcasts: Acceso a sesiones educativas organizadas por Microsoft en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, que se prestan a través de Internet de forma remota.	✓
Hackatones: Este servicio facilita el aprendizaje de las maneras innovadoras que los Clientes pueden utilizar su tecnología de Microsoft y hacer frente de manera eficaz a sus	+

Tipos de servicios de educación	Planificación
desafíos empresariales específicos. Esto se logra a través de servicios interactivos basados en actividades que emplean escenarios del mundo real o específicos del Cliente. Estos servicios animan a los Clientes a interactuar en una colaboración rápida e iterativa con expertos en tecnología para encontrar soluciones creativas que satisfacen sus necesidades.	
• Informes de Actualizaciones Técnicas Informes periódicos que, cuando se consume cada versión, mantienen a los Clientes informados sobre las novedades más recientes y los cambios por venir en sus implementaciones de nube, lo que les permite utilizar nuevas capacidades para mejorar su productividad y quitar elementos que bloquean la expansión del uso actual a todos los usuarios. Lo presta un ingeniero de Microsoft de manera remota.	+
• Charlas: Estas suelen ser sesiones interactivas de un día que cubren temas de soporte y productos facilitados en formato de conferencia y demostración práctica. Las realiza un recurso de Microsoft, ya sea en persona u online.	+
• Talleres: Nuestras sesiones de aprendizaje técnico de nivel avanzado están disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, prestadas por un recurso de Microsoft en persona u online. Los talleres se adquieren por cada asistente o como una prestación específica para su organización, según como se especifique en su Orden de Trabajo. Tenga en cuenta que los talleres se pueden grabar, con el aviso adecuado y la recepción del consentimiento (y para algunas regiones, con permiso expreso por escrito). Consulte Términos y condiciones adicionales	+
✓ : incluidos como parte de su paquete Servicios Base. +: servicios adicionales que se pueden adquirir.	

Servicios Proactivos Adicionales

Tabla 7: Tipos de Servicios Proactivos Adicionales

Tipos de Servicios Proactivos Adicionales	Planificación
• Servicios Proactivos Personalizados (servicios de Mantenimiento, Optimización y Educación): Este servicio proporciona un compromiso con ámbito con los recursos de Microsoft para prestar servicios según las indicaciones del Cliente, en persona u online, que de otro modo no se describen en este documento. Estas colaboraciones incluyen los tipos de servicios Mantenimiento, Optimización y Educación.	+

Tipos de Servicios Proactivos Adicionales	Planificación
Asesor de Tecnología de Soporte: Nuestro servicio de evaluación tecnológica personalizado respalda los objetivos empresariales del Cliente, incluidos, entre otros, la optimización, la adopción o la compatibilidad de la carga de trabajo. Este servicio lo presta un recurso de Microsoft y puede incluir un plan y una guía técnica adaptada al entorno del Cliente y a los objetivos empresariales.	+

+: servicios adicionales que se pueden adquirir.

Tabla 8: otros tipos de Servicios Proactivos Adicionales

Otros Servicios Proactivos	Planificación
Créditos Proactivos: Los Créditos Proactivos son servicios intercambiables que se representan en créditos en su Orden de Trabajo. Puede intercambiar estos créditos por uno o más servicios definidos, como se describe en este documento y a los precios vigentes proporcionados por su representante de Microsoft. Luego de seleccionar el servicio adicional, deduciremos el valor de ese servicio de su saldo de crédito, y lo redondearemos a la unidad más cercana. En los casos en los que los créditos proactivos se han consumido por completo y se requiere un servicio adicional o la continuación de un servicio, se deberán comprar créditos adicionales antes de la programación del servicio deseado. En circunstancias excepcionales, y siempre y cuando exista un contrato vigente con más de 90 días de vigencia, se deberá obtener la aprobación de Microsoft antes de la entrega y por escrito, donde se indica que podríamos acordar plazos de pago diferentes con usted.	+

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 de Microsoft actualmente compatibles, excepto que se indique lo contrario en su Orden de Trabajo. Tenga en cuenta que todo soporte reactivo se proporciona de forma remota.

Tabla 9: tipos de servicios reactivos

Tipos de servicios reactivos	Planificación
Soporte Mediante Asesoramiento: la asistencia u orientación de acceso sobre la configuración o aplicación óptima de elementos tecnológicos de Microsoft específicos.	✓

Tipos de servicios reactivos	Planificación
El Soporte Mediante Asesoramiento es un beneficio incluido del paquete Servicios Base de Soporte técnico unificado que se ha diseñado para ayudar a los Clientes a resolver temas técnicos específicos de manera eficaz en escenarios simples. El Soporte Mediante Asesoramiento se centra en proporcionar asistencia de respuesta corta y acceso a procedimientos recomendados documentados y a documentación general de productos relacionada con la implementación o configuración. El Soporte Mediante Asesoramiento no incluye la solución de errores, la resolución de problemas ni otros escenarios tipo Break-Fix. Además, es importante tener en cuenta que el Soporte Mediante Asesoramiento no incluye el diseño arquitectónico, el desarrollo de soluciones ni personalizaciones adaptadas. Este servicio se proporciona a través de correo electrónico, chat o teléfono con artículos prescriptivos basados en conocimientos que se entregan en base a el mejor esfuerzo razonable. El Soporte Mediante Asesoramiento se limita a un máximo de seis (6) horas por incidente.	
• Soporte para la Solución de Problemas: Los servicios de soporte para la solución de problemas están diseñados para ayudarle en la solución de un problema concreto, mensajes de error o una funcionalidad que no funciona como se espera en los productos de Microsoft. Para acceder a estos servicios, debe crear una solicitud de incidente. Puede iniciar un incidente por teléfono o enviando una solicitud por internet. Tenga en cuenta que las solicitudes de soporte técnico de servicios y productos que no están cubiertas por el portal de soporte de servicios online correspondiente, se administran desde el portal online de Microsoft Services y están sujetas a los niveles de gravedad especificados en el Apéndice A. La gravedad del incidente determina los niveles de respuesta de Microsoft, los tiempos de respuesta iniciales estimados 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 período de incidente si el impacto empresarial requiere cambiarse. Si lo solicita, podemos colaborar con proveedores de tecnologías de terceros para resolver problemas de interoperabilidad de productos de varios proveedores. Sin embargo, es responsabilidad del tercero proporcionar soporte para este producto. El término "Respuesta a la Primera Llamada" se define como el contacto inicial no automatizado por teléfono o correo electrónico. Las definiciones de gravedad y los tiempos de respuesta inicial estimados de Microsoft se detallan en las tablas de respuesta a incidentes a continuación.	✓

Tipos de servicios reactivos	Planificación
*Para obtener más información, consulte el gráfico de tipos de gravedad de incidentes de Soporte Reactivo del Apéndice A.	
• Administración de Soporte Reactivo: Nuestra Administración de Soporte Reactivo proporciona supervisión de incidentes de soporte técnico para dirigir la resolución oportuna y una alta calidad de la prestación del soporte. Se utilizarán los Servicios de Administración del Éxito para la Administración de Soporte Reactivo de todas las solicitudes de soporte. Consulte las tablas de Respuesta ante Incidentes en el Apéndice A para obtener más información sobre los niveles de gravedad de los incidentes. Para incidentes de Gravedad C, el servicio está disponible mediante solicitud del Cliente durante el horario laboral. Para incidentes de Gravedad A y 1, se inicia y ejecuta automáticamente un proceso de escalado mejorado. Para la cobertura ampliada de horas no laborables, puede adquirir Horas Adicionales de Administración de Soporte Reactivo.	✓
• Análisis de la causa principal: Si lo solicita explícitamente antes del cierre del incidente, realizaremos un análisis estructurado de las causas potenciales de un único incidente o una serie de problemas relacionados. Usted será el responsable de trabajar con el equipo de Microsoft para proporcionar materiales, como archivos de registro, seguimientos de red u otro resultado de diagnóstico. Tenga en cuenta que el Análisis de la Causa Principal solo está disponible para determinadas tecnologías de Microsoft y puede incurrir en un cargo adicional.	+
• Complemento de Administración de Soporte Reactivo: Puede adquirir horas adicionales para recibir Administración de Soporte Reactivo. Nuestros 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. Tenga en cuenta que este servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos de Microsoft.	+

✓ : incluidos como parte del paquete Servicios Base.

+: servicios adicionales que se pueden adquirir.

Servicios de administración del éxito

Tabla 10: Servicios de administración del éxito

Servicios de administración del éxito	Planificación
• Servicios de Administración del Éxito: estos servicios se incluyen en su contrato, excepto que se indique lo contrario en el presente o en su Orden de Trabajo. Los Servicios de Administración del Éxito se proporcionan digitalmente	✓

Servicios de administración del éxito	Planificación
y/o por Gestores de Cuentas para el Éxito del Cliente. Estos recursos designados pueden operar de forma remota o de forma presencial en su ubicación. *Consulte el Apéndice B para obtener más información sobre los Servicios de Administración del Éxito y los resultados. ✓: incluidos como parte del paquete Servicios Base. +: servicios adicionales que se pueden adquirir.	

2.4 Servicios Críticos

Además de los servicios proporcionados como parte del paquete Servicios Base o como servicios adicionales, se pueden adquirir los siguientes Servicios Críticos opcionales. Los Servicios Críticos están disponibles por un cargo adicional y se pueden definir en un Complemento citado en su Orden de Trabajo, si así se indica abajo.

Tabla 11: Servicios Críticos

Servicio	Planificación
Servicios Críticos para la Plataforma de Azure ("MCS para la Plataforma Azure") y los Servicios Críticos para la Plataforma de Azure Plus ("MCS para la Plataforma Azure Plus"); anteriormente conocido como "Azure Engineering Direct (AED)": Información general y ámbito de la cobertura Los Servicios críticos para la Plataforma de Azure (de aquí en adelante "MCS para la Plataforma de Azure") y los Servicios críticos para la Plataforma de Azure Plus (de aquí en adelante "MCS para la Plataforma de Azure Plus") proporcionan soporte mejorado para el entorno de producción de Microsoft Azure del Cliente, que incluye acceso prioritario directamente al equipo de ingeniería de Servicios de Azure. El objetivo de MCS para la Plataforma Azure y MCS para la Plataforma Azure Plus es acelerar el tiempo de creación de valor para el Cliente en relación con los servicios de Azure inscritos a través del sólido conjunto de aptitudes técnicas del equipo de MCS para la Plataforma Azure, su profundo conocimiento del Cliente y su capacidad para involucrar al núcleo de la organización de ingeniería de Azure. Esto permite a MCS para la Plataforma Azure y MCS para la Plataforma Azure Plus defender al Cliente dentro de la ingeniería y ofrecer una experiencia personalizada para satisfacer mejor sus necesidades comerciales técnicas. Este servicio mejorado solo estará disponible para todos 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 Orden de Trabajo 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 Orden de Trabajo. Dichos productos y suscripciones	+

Servicio	Planificación
excluyen aquellos adquiridos por cualquier parte que no sea filial del Cliente en la Fecha de inicio del Soporte Técnico, denominadas en lo sucesivo "Suscripciones Registradas". Las tarifas del Soporte Técnico Unificado 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, así como las suscripciones a servicios en la nube de Azure que tenga Cliente según se identifican en el Apéndice A de la Orden de Trabajo (colectivamente, el "Gasto de Productos Valorados") para calcular las tarifas de Soporte Técnico Unificado para Servicios Críticos para la Plataforma Azure para el Plazo de Soporte según se describen en la Orden de Trabajo 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 Orden de Trabajo, el Cliente tiene derecho durante el período completo del contrato a todas las características enumeradas en las Secciones "Características proporcionadas para todos los clientes de MCS para la Plataforma Azure y MCS para la Plataforma Azure Plus" y "Características de MCS para la Plataforma Azure Plus", definidas en lo sucesivo como "Clientes de MCS para la Plataforma Azure Plus". Todos los demás Clientes solo tienen derecho a las características enumeradas en la Sección "Características proporcionadas para todos los clientes de MCS para la Plataforma Azure y MCS para la Plataforma Azure Plus". Incorporación y productos dentro del ámbito MCS para la Plataforma Azure trabajará con el Cliente y el Gestor de Cuentas para el Éxito del Cliente (CSAM) durante los primeros sesenta (60) días de la Orden de Trabajo para incorporar las Suscripciones Registradas del cliente. La documentación de entrada inicial del Cliente la debe completar en su totalidad el Cliente en asociación con el CSAM asignado al Cliente dentro de un plazo de catorce días desde la entrada en vigor del contrato para que la incorporación y detección comience a tiempo y para que el Cliente reciba las capacidades de MCS para la Plataforma Azure reactivas "Respuesta Rápida de Experto" y "Administración Mejorada de Incidentes" tal como se describen a continuación. Las actividades durante los primeros sesenta días se limitan de otro modo a la incorporación y obtención de datos para legar a conocer las necesidades comerciales y técnicas del Cliente. Para que el equipo de MCS para la Plataforma Azure 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 ámbito de este servicio de soporte mejorado incluyen, entre otras, US Gov Clouds, Azure China Cloud, Azure Media Services, Azure Stack,	

Servicio	Planificación
Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Base de Pruebas M365 o Microsoft Mesh. Características proporcionadas para todos los clientes de MCS para la Plataforma Azure y MCS para la Plataforma Azure Plus: Resolución Acelerada de Incidentes: el objetivo de estas capacidades es acelerar el tiempo de resolución y mejorar la experiencia del Cliente en relación con los incidentes de Azure. MCS para la Plataforma Azure abogará por y facilitará las necesidades urgentes de los Clientes con ingeniería de producto para priorizar las reparaciones y acelerar la adopción. <u>Respuesta Rápida de Experto.</u> Esta capacidad proporciona soporte técnico reactivo mejorado y acelerado para los componentes de Microsoft Azure del Cliente al dirigir rápidamente incidentes de situación crítica para obtener una respuesta rápida y la priorización de parte de los ingenieros de soporte técnico de MCS para la Plataforma Azure con conocimientos de servicios en la nube y una gestión centrada en la reducción del tiempo de mitigación. Estos ingenieros evaluarán y determinarán la necesidad de recursos técnicos adicionales para resolver un incidente que afecte a las Suscripciones Inscritas del Cliente y, si es necesario, remitirán rápidamente los incidentes a los recursos de ingeniería de MCS para la Plataforma Azure para involucrar a equipos adicionales de ingeniería de servicio adecuados dentro del grupo de productos, según sea necesario, para obtener asistencia inmediata con el incidente. Los incidentes de cliente de Azure de Gravedad B y C también se dirigen directamente a los ingenieros de soporte técnico de MCS para la Plataforma Azure para ofrecer una resolución más rápida de parte de expertos en Azure. Para recibir estos servicios, el Cliente debe enviar un incidente de Soporte Técnico para la Solución de Problemas (PRS) a través del portal de servicio en la nube correspondiente, por teléfono o por chat. Para conocer las definiciones de gravedad y tiempos de respuesta para el soporte de resolución de problemas de los componentes de Azure del Cliente, consulte la tabla del Apéndice A. Estos tiempos sustituyen cualquier tiempo de respuesta de soporte técnico de Servicios Base. <u>Administración Mejorada de Crisis.</u> El servicio Administración 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 Solución de Problemas de MCS para la Plataforma Azure de Gravedad 1 o Gravedad A. Estos recursos se asignan además de los recursos de resolución técnica y son responsables de supervisar todos los incidentes de soporte de situaciones críticas del Cliente de MCS para la Plataforma Azure para impulsar una resolución oportuna y una entrega de soporte de alta calidad. Los recursos del equipo de Administración Mejorada de Incidentes garantizará el progreso continuo, al proporcionar al Cliente actualizaciones de estado y escalamiento frecuentes, así como un plan de acción. <u>Administración de Crisis Dirigida por Ingeniería.</u> Cuando el equipo de ingeniería de soporte técnico de MCS para la Plataforma Azure remita un incidente a los equipos de ingeniería de MCS para la Plataforma Azure, estos recursos estarán disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, para impulsar un tiempo de mitigación más	

Servicio	Planificación
rápido. MCS para la Plataforma Azure se asocia con los equipos de servicio de Azure para permitir una participación más rápida de especialistas en la materia y coordina los recursos de Administración Mejorada de Incidentes para proporcionar al Cliente una comunicación y administración de crisis actualizadas. El equipo de ingeniería de soporte técnico de MCS para la Plataforma Azure puede remitir a MCS para la Plataforma Azure los incidentes que estén dentro del ámbito del contrato de MCS para la Plataforma Azure. <u>Abogar en ingeniería de Azure.</u> MCS para la Plataforma Azure 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. <u>Orquestar la gestión de problemas.</u> MCS para la Plataforma Azure 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 Azure con el objetivo de una experiencia de bucle cerrado. MCS para la Plataforma Azure amplía el servicio de Análisis de la Causa Principal (RCA) descrito anteriormente. Cuando se solicite explícitamente antes de siete (7) días naturales del cierre del incidente, MCS para la Plataforma Azure 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 otros resultados de diagnóstico. Los RCAs solo están disponibles previa solicitud a través del ingeniero de MCS para la Plataforma Azure alineado del Cliente para incidentes que afecten a la producción de Gravedad 1 y Gravedad A. Los RCAs se proporcionarán 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 la rentabilidad de la inversión (ROI). <u>Entrega de Planes de mejora de servicios proactivos.</u> MCS para la Plataforma Azure 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	

Servicio	Planificación
corresponda al enfoque del análisis. Se pueden solicitar dos (2) Planes de Mejora del Servicio (SIP) en un período de doce meses. <u>Soporte para los Proyectos de Incorporación de Azure Críticos del Cliente.</u> MCS para la Plataforma Azure 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 de incorporación de Azure 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. <u>Impulsar los conocimientos prácticos y profundizar en el conocimiento y la experiencia del cliente en los equipos de entrega de Azure.</u> En todas las Suscripciones Inscritas, MCS para la Plataforma Azure educará a los equipos encargados de suministrar el soporte y productos 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. <u>Información de asesoramiento del cliente.</u> 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. Los comentarios recibidos se presentan directamente a la persona responsable del equipo de ingeniería de servicios de Microsoft. El equipo de Experiencia del cliente (CXP) de Azure coordina las oportunidades de proporcionar información. Tras la activación del servicio de MCS para la Plataforma Azure, el equipo de CXP establecerá un diálogo con la organización del Cliente a través del Gestor de Cuentas para el Éxito del Cliente asignado para establecer canales de comunicación. Características de MCS para la Plataforma Azure Plus: estas características se limitan a los Clientes de MCS para la Plataforma Azure Plus según se define anteriormente. Solo los Clientes que cumplan esta definición y se indiquen como tales en la Orden de Trabajo del Cliente tienen derecho a recibir estas características. <u>Supervisión de la Plataforma:</u> MCS para la Plataforma Azure Plus aprovecha el conocimiento de la huella y telemetría interna del Cliente Azure de 30 servicios de Azure con el fin de 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 para el Éxito del Cliente (CSAM) o al equipo de MCS para la Plataforma Azure Plus durante la incorporación. MCS para la Plataforma Azure Plus 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	

Servicio	Planificación
confidencial de Microsoft Azure y no se compartirán ni se expondrán al Cliente. Estas situaciones se definirán durante el periodo de incorporación de sesenta (60) días de MCS para la Plataforma Azure. El Cliente debe participar plenamente en el proceso de definición y proporcionar todos los materiales solicitados dentro de los primeros 30 días después de la entrada en vigor del contrato. 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, MCS para la Plataforma Azure Plus 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 "Administración de Crisis Dirigida por Ingeniería", definida anteriormente. Si el Cliente no ha creado un caso de soporte para el problema identificado, el equipo de MCS para la Plataforma Azure Plus solicitará que el Cliente cree un caso de soporte para facilitar los esfuerzos de mitigación. <u>Administración de Interrupciones de la Plataforma:</u> Durante una interrupción declarada por Azure, definida como una interrupción que afecte a varios Clientes y que sea declarada como una interrupción en Azure Portal, MCS para la Plataforma Azure Plus proporcionará comunicaciones personalizadas a las personas de contacto previamente identificadas del Cliente para mantenerlas informadas de la situación y proporcionar detalles sobre cómo la interrupción puede afectarles a medida que estén disponibles. A petición del Cliente, MCS para la Plataforma Azure Plus trabajará con el Cliente en los esfuerzos de automitigación, como pasar a una zona de disponibilidad diferente si procede. <u>Soporte Mundial con Conocimientos para la Administración de Crisis de Ingeniería:</u> Se proporciona una cobertura global ampliada y alineada con el Cliente para la característica "Administración 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. "Conóceme" 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. Requisitos previos y supuestos Además de los requisitos previos y supuestos descritos en la Orden de Trabajo del Cliente, la prestación de Servicios por parte de Microsoft se basa en los siguientes requisitos previos y supuestos: ○ El rendimiento de los servicios MCS para la Plataforma Azure y MCS para la Plataforma Azure Plus por parte de Microsoft depende de la cooperación, participación activa y finalización oportuna de las responsabilidades asignadas al Cliente.	

Servicio	Planificación
Características y entrega del servicio ○ Todas las características están disponibles únicamente en inglés. No hay ninguna entrega disponible por región restringida, ciudadanía requerida o recursos de entrega autorizados. ○ La prestación 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. Limitaciones y exclusiones del servicio ○ 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 servicios no podrán priorizar la restauración del servicio. ○ La cobertura proporcionada por MCS para la Plataforma Azure y MCS para la Plataforma Azure Plus no se extiende a ninguna tecnología local, dispositivos de usuario, software cliente de Microsoft ni tecnologías de identidad o autenticación. Cumplimiento y ámbito del servicio ○ El derecho del Cliente a recibir servicios MCS para la Plataforma Azure y MCS para la Plataforma Azure Plus, tal y como se describe, está sujeto al cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en la Orden de Trabajo y esta descripción de servicios. ○ Los Servicios MCS para la Plataforma Azure y MCS para la Plataforma Azure Plus están destinados a respaldar el uso que el Cliente hace de las Suscripciones Registradas. Microsoft solo prestará estos Servicios para los fines empresariales internos del Cliente. Microsoft no proporcionará estos Servicios a los clientes del Cliente. No proporcionaremos soporte para ningún código que no sea de Microsoft o código que haya sido personalizado por Microsoft, el Cliente o un proveedor externo.	
• Servicios Críticos para la Carga de Trabajo de Azure, Servicios Críticos para la Carga de Trabajo de Azure Plus y Servicios Críticos para la Carga de Trabajo de Azure Complemento: Se proporcionan servicios de soporte técnico mejorados para Microsoft Azure Services que incluyen la aplicación crítica del Cliente o un conjunto de aplicaciones en producción, tal como se especifique en la Orden de Trabajo. Estos servicios están disponibles por un cargo adicional y se pueden definir en un Complemento correspondiente citado en su Orden de Trabajo.	+

Servicio	Planificación
Servicios Críticos para la Carga de Trabajo de Azure Complemento solo se puede comprar como complemento del servicio MCS para Azure Platform o MCS para Azure Platform Plus.	
• Servicios Críticos para los Eventos de Azure ("MCS para los Eventos de Azure") y los Servicios Críticos para los Eventos de Azure Plus ("MCS para los Eventos de Azure Plus"); anteriormente conocido como "Administración de Eventos de Microsoft Azure (AEM)": Descripción general Los Servicios Críticos para los Eventos de Azure, (de aquí en adelante "MCS para Eventos de Azure"), proporcionan soporte técnico mejorado para la clientela durante sus eventos comerciales planificados más críticos. El equipo de MCS para Eventos de Azure sigue un proceso probado diseñado para garantizar el éxito de estos eventos. Al combinar una guía completa de resiliencia adaptada a los escenarios de los eventos con un soporte mejorado y específico desde la planificación hasta la ejecución, la clientela puede llevar a cabo sus actividades críticas para la actividad empresarial con total confianza. El equipo de MCS para Eventos de Azure le acompaña antes, durante y después del evento crítico: le ayuda a identificar los riesgos potenciales con antelación, le proporciona soporte 24x7 durante todo el evento y se asegura de que cualquier problema se resuelva posteriormente por completo. Los eventos comerciales críticos pueden recibir entre tres (3) y veinte (20) días naturales consecutivos de cobertura de eventos con la oferta de MCS para Eventos de Azure, incluidos fines de semana y festivos. Para eventos que requieran una programación flexible, la oferta de MCS para Eventos de Azure Plus proporciona cobertura entre tres (3) y sesenta (60) días naturales, que pueden ser consecutivos o no consecutivos según el programa de eventos del Cliente. Ámbito de la cobertura Todos los servicios de Eventos se limitan a dar soporte a un único "Escenario de Eventos", tal y como se define durante la incorporación. Cualquier cambio en el Escenario de Eventos requiere la revisión y aprobación previa de Microsoft y puede suponer cargos adicionales, incluida una nueva evaluación del rendimiento realizada durante la Incorporación si se identifican cambios significativos. "Escenario de Eventos" se refiere a un conjunto independiente de servicios de Azure dentro de las suscripciones a Azure y los grupos de recursos específicos que admite un proceso o resultado empresarial definido (por ejemplo, una migración, el lanzamiento de un producto, la puesta en marcha, una carga elevada previsible u otra actividad empresarial crítica). El ámbito del Evento se establece durante la fase de incorporación.	+

Servicio	Planificación
Los Servicios de Eventos se prestan dentro de los umbrales del ámbito definidos (incluidas las suscripciones y los recursos) para garantizar la resiliencia, el rendimiento y la fiabilidad. Si los requisitos del Cliente superan estos umbrales, es posible que se le solicite adquirir servicios de resiliencia de MCS para Eventos de Azure adicionales. En el caso de Eventos de Azure Plus, los días de cobertura pueden programarse de forma no consecutiva, siempre que se mantengan dentro del mismo Escenario de Eventos. Características proporcionadas para toda la clientela de MCS para los Eventos de Azure y MCS para los Eventos de Azure Plus: Servicios de Resiliencia: Como parte de la fase de incorporación, el equipo de MCS para Eventos de Azure revisará su escenario de eventos, identificará los posibles problemas y riesgos que podrían afectar al tiempo de actividad y estabilidad, y realizará un análisis de riesgos de capacidad y resiliencia de su entorno de Azure. Durante este periodo de revisión, el equipo le comunicará por escrito cualquier riesgo identificado. Después del evento, el equipo realizará un resumen de las incidencias abiertas durante la cobertura y confirmará que todas se han mitigado por completo. Servicios de Resolución Acelerada: Durante el periodo de cobertura del evento, el equipo de MCS para Eventos de Azure estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para proporcionar soporte específico. Los Servicios Críticos para Eventos de Azure proporcionarán soporte por chat de Teams 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante el periodo definido de cobertura del Evento, lo que garantiza una comunicación directa y constante. Los Servicios de resolución acelerada se proporcionan por día (ea) con una duración mínima de tres días para MCS para Eventos de Azure o Eventos de Azure Plus. En escenarios reactivos, las solicitudes se deben iniciar creando un caso de soporte para suscripciones incluidas a través de Azure Portal. *Para obtener más información, consulte el gráfico de tipos de gravedad de incidentes de Servicios Críticos para los Eventos de Azure del Apéndice A. Características de MCS para los Eventos de Azure Plus: <u>Responsable Técnico del Cliente Designado para Eventos:</u> Se encarga de la coordinación técnica descentralizada de todos los Eventos ofrecidos a través de la oferta Plus, y garantiza la prestación fluida de servicios de resiliencia desde la incorporación hasta la ejecución.	

Servicio	Planificación
<u>Plan de Mejora de Servicios Específicos para Eventos:</u> Proporciona una visión general completa del análisis, las recomendaciones, las acciones y los resultados a lo largo del ámbito y la duración definidos de los Servicios Críticos (MCS) para las colaboraciones de los Eventos de Azure Plus. <u>Opciones Flexibles de Duración:</u> Proporciona soporte flexible para eventos durante un máximo de 60 días, consecutivos o no, lo que garantiza que la programación se ajuste perfectamente a las necesidades del Cliente para ofrecer experiencias personalizadas y de gran impacto. Incorporación MCS para Eventos de Azure colaborará con el Cliente y el Gestor de Cuentas para el Éxito del Cliente (CSAM) asignado para revisar el Escenario de Eventos definido, programar el análisis inicial de riesgos de resiliencia y confirmar los siguientes pasos para la entrega del Evento. Para garantizar una experiencia de incorporación eficaz, el Cliente debe completar toda la documentación inicial, en colaboración con el CSAM asignado. Limitaciones y exclusiones del servicio MCS para Eventos de Azure está sujeto a la disponibilidad de los recursos. El soporte técnico de MCS para Eventos de Azure no solo se proporcionará para eventos comerciales críticos que se hayan programado con antelación y confirmado por escrito al menos seis (6) semanas naturales antes de la fecha de inicio del evento, a menos que Microsoft acuerde lo contrario. Si Microsoft decide aceptar un evento con menos aviso que el requerido, puede, a su discreción, adaptar el alcance de los servicios de resiliencia prestados. Los servicios MCS para Eventos de Azure están sujetos a cancelación si el Cliente no puede proporcionar los recursos o respuestas adecuados durante la prestación de MCS para Eventos de Azure. Los servicios MCS para Eventos de Azure solo están disponibles para Clientes que tienen soluciones en Azure Public Cloud. Los servicios MCS para Eventos de Azure no están disponibles para Clientes que tengan entornos de nube soberana o gubernamental de Azure. El soporte de MCS para Eventos de Azure no puede satisfacer requisitos especializados de acceso restringido para solo proporcionar ciudadanos o residentes de un país o región de Soporte de Citizen Alliance. La entrega de MCS para Eventos de Azure solo está disponible en inglés y no ofrece servicios de soporte en el idioma local. Las tecnologías fuera del ámbito de este servicio de soporte mejorado incluyen, entre otras, M365, D365, Microsoft Fabric, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Base de Pruebas para M365 o Microsoft Mesh.	
• Servicios Críticos para Microsoft Security Cloud ("MCS para Security Cloud"):	+

Servicio	Planificación
MCS para Security Cloud es una oferta de servicio que proporciona soporte técnico mejorado para la cartera de productos de seguridad de Microsoft del Cliente, que incluye acceso prioritario a los equipos de ingeniería de la seguridad. El objetivo de MCS para Security Cloud es acelerar el tiempo de valorización del Cliente para los productos de seguridad inscriptos, entre los que se incluyen Microsoft Entra, Microsoft Intune, Microsoft Purview, Microsoft Defender, Microsoft Sentinel y Security Copilot, y está previsto que se incorporen más productos de seguridad en el futuro. A través del sólido conjunto de aptitudes técnicas del equipo de MCS para Security Cloud, sus amplios conocimientos sobre los Clientes y su capacidad de interactuar con la organización de ingeniería de seguridad básica, el Cliente cuenta con una relación continua con el ingeniero de seguridad de contacto para que este pueda ofrecer sus conocimientos durante la implementación de sus productos de seguridad de Microsoft y la preparación para eventos que tienen un gran impacto en la empresa. El servicio está disponible para las cargas de trabajo de seguridad enumeradas en los inquilinos dados que se definen en un Anexo al que se hace referencia en la Orden de Trabajo del Cliente. *Para obtener más información, consulte el gráfico de tipos de gravedad de incidentes de Servicios Críticos para Microsoft Security Cloud del Apéndice A.	
• Servicios Críticos para Microsoft 365 ("MCS para M365"): Proporciona servicios de soporte mejorados para un conjunto definido de productos y servicios de Microsoft 365 asociados con el inquilino o conjunto de inquilinos del Cliente en producción, tal y como se especifica en la Orden de Trabajo. Estos servicios están disponibles por un precio adicional y se definen en el correspondiente Anexo que aparece en la Orden de Trabajo.	+
• Respuesta Ante Incidentes de Ciberseguridad de Microsoft (MSCIR): Proporciona servicios de investigación y orientación global para ayudar a evaluar el ámbito de los ciberataques, generar resistencia y proteger contra posibles ciberataques. Estos servicios ayudan a reducir el riesgo de ciberataques dirigidos y a mitigar mejor los daños causados por una crisis de seguridad. MSCIR debe adquirirse como un complemento independiente para un Contrato de Soporte Técnico Unificado existente, ya que no se incluye como parte del paquete Servicios Base. En el momento del incidente, Microsoft trabajará con el Cliente para definir el ámbito específico y tratar y administrar el ciberataque. En determinadas circunstancias urgentes, el Cliente puede solicitar y autorizar a Microsoft a comenzar la prestación de los servicios MSCIR antes de adquirir o definir el ámbito del servicio MSCIR ("Contrato MSCIR"). Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario, si el Cliente autoriza a Microsoft a comenzar a trabajar antes del Contrato MSCIR, el Cliente acepta que (a) tomará	+

Servicio	Planificación
todas las medidas que sean razonablemente necesarias para ejecutar el Contrato MSCIR tan pronto como sea posible, (b) seguirá siendo plenamente responsable y acepta pagar los servicios prestados antes de la ejecución del Contrato MSCIR 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 ámbito del trabajo) o información sobre ofertas proactivas a través de su Gestor de Cuentas para el Éxito del Cliente (CSAM). MSCIR está disponible por un cargo adicional y se puede definir en un Complemento citado en su Orden de Trabajo.	
• Servicios Críticos para GitHub ("MCS para GitHub"); anteriormente conocidos como "Ingeniería directa GitHub": Proporciona a los Clientes acceso prioritario al soporte de GitHub, tiempos de respuesta más cortos y al Ingeniero de Fiabilidad del Cliente (CRE) de GitHub designado. El CRE es responsable de la experiencia del Cliente con GitHub, supervisa los problemas técnicos de GitHub y analiza el uso que el Cliente hace de los productos GitHub para poder ofrecer recomendaciones personalizadas. MCS para GitHub también incluye comprobaciones de estado mejoradas que proporcionan información proactiva, optimización del rendimiento, prácticas recomendadas y mitigación de riesgos. MCS para GitHub está disponible por un precio adicional y los servicios proporcionados se definen en el correspondiente Anexo que aparece en la Orden de Trabajo.	+
• Soporte de Misión Crítica: Ofrece un nivel elevado de servicios de soporte técnico para un conjunto definido de productos y Servicios Online de Microsoft que constituyen una parte de la solución de misión crítica del Cliente, tal y como se especifica en su Orden de Trabajo. Una solución crítica es una aplicación, proceso o componente que es esencial para el funcionamiento de la empresa. El servicio ofrece un programa completo de servicios de soporte técnico disponibles por un precio adicional y se define en un Anexo que aparece en su Orden de Trabajo.	+

2.5 Soluciones mejoradas

Además de los servicios proporcionados como parte del paquete Servicios Base o como servicios adicionales, se pueden adquirir las siguientes soluciones mejoradas opcionales. Las soluciones mejoradas están disponibles por un precio adicional y se definen en el Anexo que aparece en su Orden de Trabajo.

Tabla 12: tipos de soluciones mejoradas

Servicio	Planificación
Ingeniería Designada (DE): Estas soluciones seleccionadas y orientadas a los resultados se basan en prácticas y principios recomendados por Microsoft que ayudan a acelerar el tiempo para obtener valor. Un responsable con experiencia trabajará estrechamente con su equipo para proporcionar una minuciosa orientación técnica y aprovechar el conocimiento de más especialistas de Microsoft cuando sea necesario para ayudar con la implementación y/u optimización de sus soluciones de Microsoft. Estos servicios abarcan desde la evaluación y la planificación, hasta la mejora de aptitudes y el diseño, la configuración y la implementación. Requisitos previos y limitaciones específicos del servicio - Los servicios DE son accesibles durante el horario normal de trabajo (09:00 a 17:30 hora estándar local), excluidos festivos y fines de semana. - Los servicios DE se aplica a productos y tecnologías específicos de Microsoft que usted ha elegido y enumerado en su Orden de Trabajo. - Los servicios DE se prestan en una única ubicación, tal como se especifica en su Orden de Trabajo. - Los servicios DE se prestan principalmente de manera remota, a menos que se haya acordado de antemano una contrato por escrito para visitas in situ. En los casos en los que ambas partes acuerden visitas in situ no prepagadas a las instalaciones, se le facturará también los gastos razonables de desplazamiento y dietas. Ingeniería Designada Mejorada (EDE): Nuestro servicio personalizado proporciona un compromiso técnico profundo y continuo para Clientes con escenarios complejos. Esta oferta está diseñada para adaptarse a sus necesidades y resultados al proporcionar un ingeniero designado que desarrollará un profundo conocimiento de su entorno o solución, y apoyará sus objetivos comerciales, incluidos, entre otros, la optimización, adopción o compatibilidad de la carga de trabajo. Puede adquirir los servicios EDE como ofertas definidas previamente o como un bloque de horas personalizadas que se pueden utilizar para prestar servicios proactivos agrupados.	+

Servicio	Planificación
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. Los servicios EDE se centran en las siguientes áreas: ○ 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 coherencia 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 futuros incidentes y aumenten la disponibilidad del sistema de las tecnologías de Microsoft cubiertas. ○ Ayudar a determinar la raíz del problema de los incidentes periódicos y facilitar recomendaciones para evitar futuras interrupciones en las tecnologías de Microsoft designadas. Los recursos se distribuyen, priorizan y asignan en función del contrato de las partes durante la reunión inicial y se documentan como parte del plan de prestación de servicios, independientemente de cómo se adquiera el EDE. Los Clientes de múltiples países o regiones deben asignar el EDE a la ubicación en el momento de contratación antes de la planificación de la prestación del servicio. Tenga en cuenta los siguientes requisitos previos y limitaciones específicos del servicio: ○ Los servicios EDE están disponibles durante el horario normal de trabajo (09:00 a 17:30 Hora Estándar 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 Orden de Trabajo. ○ Los servicios EDE se prestan en una única ubicación, en la ubicación de soporte designada que está determinada en su Orden de Trabajo. ○ Los servicios EDE se prestan de forma remota a menos que se acuerde lo contrario por escrito con antelación. Cuando ambas partes acuerden visitas	

Servicio	Planificación
in situ no prepagadas a las instalaciones, le facturaremos también los gastos razonables de desplazamiento y dietas. Ingeniería Designada Mejorada Reactiva (REDE): La Ingeniería Designada Mejorada Reactiva (REDE) es una colaboración técnica profunda y continua centrada en la resolución acelerada de incidentes de soporte reactivo alineados con los productos y servicios online específicos de Microsoft seleccionados por usted y nombrados en su Orden de Trabajo. Los servicios REDE los proporcionará un ingeniero designado que desarrollará un profundo conocimiento del uso que usted haga de los productos y servicios online de Microsoft dentro de su entorno. Las horas de servicio REDE se deducen del total de horas adquirido a medida que se utilizan y prestan. Entre las áreas de interés de los servicios REDE se incluyen las siguientes: ○ Llevar 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 incidentes de soporte de otra gravedad. ○ Trabajar en colaboración con sus recursos de Administración del Éxito y 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 Nuestros ingenieros desarrollan y mantienen un conocimiento profundo del uso que usted hace de nuestros productos y servicios online en su entorno. Incorporan ese conocimiento en sus actividades relacionadas con la resolución de incidentes. Nuestros ingenieros proporcionan a los ingenieros de soporte técnico de Microsoft información sobre el uso de nuestros productos y servicios online dentro de su entorno. También proporcionan experiencia avanzada en solución de problemas y depuración para facilitar la resolución rápida de incidentes de soporte. Cuando estén disponible para los productos de Microsoft y servicios online implicados, nuestros ingenieros realizan el análisis de la causa principal de los incidentes críticos de impacto empresarial y proporcionan recomendaciones sobre cómo se pueden mitigar problemas similares en el futuro. Además, el ingeniero de REDE puede incorporar recursos técnicos adicionales según sea necesario.	

Servicio	Planificación
Servicios proactivos Nuestros ingenieros documentan y comparten con usted recomendaciones sobre el uso de servicios de soporte proactivos (p. ej., revisiones de compatibilidad, comprobaciones de estado, 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 específicos del servicio Para recibir servicios REDE, usted debe ejecutar y mantener un contrato para Soporte Técnico Unificado. Si su contrato de servicios de Soporte Técnico Unificado expira 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 incidentes de soporte. Los servicios REDE están disponibles durante el horario normal de trabajo (09:00 a 17:30 Hora Estándar Local, excluidos festivos y fines de semana). Se entregan en el o los lugares de soporte designados donde dichos servicios se adquieren según se identifica en su Orden de Trabajo. Los servicios REDE se prestan de forma remota a menos que se acuerde lo contrario por escrito con antelación. Cuando ambas partes acuerden visitas in situ no prepagadas a las instalaciones, le facturaremos también los gastos razonables de desplazamiento y dietas. Tenga en cuenta que 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 Para optimizar los beneficios de sus servicios REDE, debe cumplir con las responsabilidades que se indican a continuación. El incumplimiento de estas responsabilidades puede dar lugar a retrasos en el servicio o puede perjudicar a nuestra capacidad de prestar los servicios. ○ Proporcionar al ingeniero de REDE orientación, aprendizaje, documentación y otras comunicaciones según sea necesario para facilitar un conocimiento profundo de su uso de nuestros productos y servicios online dentro de su entorno. ○ Iniciar solicitudes de incidentes de soporte y participar activamente con nosotros en el diagnóstico y resolución de incidentes de soporte. ○ Actuar como administrador de su entorno. ○ Proporcionar información de solución de problemas previa solicitud (por ejemplo, archivos de registro de depuración y rastreo).	
• Respuesta mejorada unificada:	+

Servicio	Planificación
La Respuesta mejorada unificada (UER) proporciona soporte reactivo acelerado y administración mejorada de incidentes para los productos y servicios en la nube de Microsoft del Cliente, para todos los incidentes de situaciones críticas (Gravedad 1 o Gravedad A). Soporte Técnico Reactivo Acelerado: consulte la tabla del Apéndice A para conocer las definiciones de gravedad, los tiempos de respuesta y las exclusiones de producto de los incidentes de Respuesta Mejorada Unificada. Para recibir soporte UER para los productos y servicios en la nube de Microsoft del Cliente, el Cliente debe enviar un incidente por teléfono o a través de la Web. Administración Mejorada de Incidentes: El servicio Administración Mejorada de Incidentes está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año para todos los incidentes de Gravedad 1 o Gravedad A. A los Clientes se les asigna un Gestor de Incidentes Sénior designado con conocimiento del negocio y el entorno del Cliente. Estos recursos se asignan además de los Servicios de Solución de Problemas 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 Administración Mejorada de Incidentes designado al Cliente por teléfono o correo electrónico las 24 horas del día, los 7 días de la semana, quien garantizará el progreso técnico continuo proporcionando al Cliente actualizaciones de estado y escalamiento frecuentes y un plan de acción. Para cualquier incidente de Gravedad 1, un miembro del equipo de Administración Mejorada de Incidentes realizará, a petición, una revisión de administración posterior al incidente. Esta revisión incluirá al Cliente, su Gestor de Cuentas para el Éxito del Cliente (CSAM) y otros miembros del equipo de cuentas del Cliente. El objetivo es fortalecer el negocio del Cliente y ayudar a evitar interrupciones y problemas futuros. Durante la reunión, el equipo de Administración Mejorada de Incidentes proporcionará una descripción general de la respuesta a incidentes, incluidos los éxitos y las áreas de mejor. Trabajará con el Gestor de Cuentas para el Éxito del Cliente (CSAM) del Cliente en recomendaciones para la corrección con el fin de reducir de forma proactiva las incidencias futuras y fortalecer la estabilidad y la resiliencia de las soluciones del Cliente. Se incluye una cantidad establecida de horas para los Servicios de Administración del Éxito para las actividades de incorporación, reuniones trimestrales con el equipo de Administración Mejorada de Incidentes y revisiones posteriores al incidente de Gravedad 1. Reuniones adicionales o más frecuentes están disponibles a petición y previo acuerdo de Microsoft cuando haya recursos disponibles si decide adquirir horas adicionales de Servicios de Administración del Éxito más allá de las incluidas. La UER solo debe adquirirse para la ubicación del país o región anfitrión si el Cliente tiene un contrato de Soporte Técnico Unificado de varios países o regiones. Como Solución Mejorada, todos los servicios UER pueden proporcionarse de forma remota en ubicaciones distintas e incluyendo el Host. Los Servicios de Administración del	

Servicio	Planificación
Éxito incluidos los asignará el host y los administrará el Gestor de Cuentas para el Éxito del Cliente (CSAM) del host. Requisitos previos y supuestos Para asegurar que el equipo de Administración Mejorada de Incidentes del Cliente tenga conocimientos básicos de su negocio y entorno, el Cliente debe proporcionar documentación si se solicita y participar en actividades de incorporación durante los primeros sesenta (60) días del plazo del contrato. Limitaciones y exclusiones del servicio El Análisis de la Causa Principal (RCA) no se incluye en la Respuesta Mejorada Unificada, pero puede solicitarse al CSAM o del Cliente. 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 necesario para completar el RCA. Los recursos de Administración Mejorada de Incidentes trabajarán de forma remota. El servicio de Administración Mejorada de Incidentes se ofrece en inglés, chino y japonés. El UER no puede satisfacer requisitos especializados de acceso restringido para solo proporcionar ciudadanos o residentes de un país o región de Soporte de Citizen Alliance.	
• Azure Rapid Response: Azure Rapid Response (ARR) proporciona soporte reactivo acelerado para los componentes de Microsoft Azure del Cliente al redirigir los incidentes de soporte a expertos técnicos y al proporcionar interacción con los equipos de operaciones de servicios en la nube, según sea necesario. Para recibir servicios de Azure Rapid Response para los componentes Microsoft Azure del Cliente, este último debe enviar un incidente a través del portal de servicio en la nube correspondiente. Las solicitudes de Soporte para la Solución de Problemas del Cliente se enviarán 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 conocer los tiempos de respuesta para el soporte de resolución de problemas de los componentes de Azure del Cliente, consulte la tabla del Apéndice A. Estos tiempos sustituyen cualquier tiempo de respuesta de soporte técnico de Servicios Base. Rapid Response no cubre Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services o Administración de Facturación y Suscripción, Base de pruebas para M365 ni Microsoft Mesh. La adquisición de Respuesta Rápida está sujeta a disponibilidad de recursos. Para obtener detalles sobre la disponibilidad, consulte a su Gestor de Cuentas para el Éxito del Cliente.	+

+: servicios adicionales que se pueden adquirir.

+¹: servicio adicional que se puede adquirir hasta una cantidad máxima limitada.

2.6 Operaciones unificadas de nube

Operaciones unificadas de nube Operaciones unificadas de nube ("UCO") es un Servicio de Soporte unificado para dar respuesta a las necesidades específicas de soporte relacionadas con la plataforma de Azure de las empresas de desarrollo de software ("SDC"). UCO se ofrece a discreción de Microsoft para Clientes que Microsoft designa como SDC. Si se ofrece y adquiere UCO, el Cliente deberá utilizar UCO, en lugar de Servicios base.

UCO ofrece determinadas soluciones de asesoramiento para habilitar el desarrollo y la estabilización de aplicaciones a gran escala y de alto crecimiento en las plataformas de software del Cliente con Servicios de administración del éxito, como se indica en el Apéndice B de la USSD, y Servicios proactivos y Servicios críticos especializados, como se define a continuación. Se espera que el Cliente colabore con los equipos de ingeniería de Microsoft para abordar retos complejos y facilitar la adaptación continua de las soluciones a las capacidades de Microsoft Azure y a las prácticas recomendadas. Microsoft aportará recursos y conocimientos especializados de UCO para dar soporte al Cliente durante todo el plazo de UCO, tal y como se define en su Orden de trabajo, para apoyar las necesidades cambiantes de ambas partes.

Si la Orden de trabajo indica que el Cliente adquiere UCO, el Cliente recibirá Servicios base para productos que no son de Azure identificados en el Apéndice A de la Orden de trabajo. Los Servicios de administración del éxito incluidos en este paquete se prestarán como parte de los Servicios de administración del éxito a los que tiene derecho el Cliente en UCO para proporcionarle una experiencia optimizada en todos los productos. El Cliente puede optar por adquirir Servicios proactivos, Servicios críticos y Soporte de Soluciones mejoradas adicionales.

Los recursos para la prestación de UCO trabajarán con el Cliente y el Gestor de cuentas para el éxito del cliente (CSAM) del Cliente durante los primeros sesenta (60) días a partir de la fecha de entrada en vigor de la Orden de trabajo para incorporar las Suscripciones registradas del Cliente. La documentación de entrada inicial del Cliente la debe completar en su totalidad el Cliente en asociación con el CSAM asignado al Cliente dentro de un plazo de catorce (14) días desde la entrada en vigor de la Orden de trabajo para que la incorporación y la detección comiencen a tiempo y para que el Cliente reciba las capacidades de MCS para la Plataforma de Azure reactivas "Respuesta rápida de experto" y "Administración mejorada de incidentes" tal como se describen en el presente documento.

Las actividades durante los primeros sesenta días se limitan de otro modo a la incorporación y la detección para llegar a conocer las necesidades comerciales y técnicas del Cliente. Para que el equipo de UCO obtenga ese conocimiento de los objetivos, los negocios, los proyectos y el entorno del Cliente, este debe proporcionar documentación si se solicita y participar en actividades de incorporación durante los primeros sesenta (60) días a partir de la fecha de entrada en vigor de la Orden de trabajo.

Las tecnologías fuera del ámbito de UCO incluyen, entre otras, U.S. Gov Clouds, Azure China Cloud, Azure Media Services, Azure Local, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Base de Pruebas para M365 o Microsoft Mesh.

Los servicios incluidos se centran en impulsar tres resultados empresariales clave para el Cliente:

- **Éxito en la nube a escala:** actividades diseñadas para garantizar la continuidad operativa del Cliente en todos los productos de Microsoft Azure. Estas incluyen, pero no se limitan a lo siguiente:

- Servicios de **Asesoramiento estratégico sobre la arquitectura y Aceleración de la migración** que aportarán al Cliente orientación especializada y personalizada para casos de uso avanzados y específicos, a través de Expertos en la materia ("SME") que comprenden los retos únicos a los que se enfrentan los Clientes estratégicos. Esta orientación se guiará por la experiencia del SME en áreas críticas como las soluciones multiinquilino, SaaS y a gran escala, e incluirán orientación sobre la paridad de funciones y la correspondencia entre las capacidades existentes y la experiencia especializada necesaria para abordar retos complejos de migración, en particular para los Clientes que pasan de otras nubes a Azure.
- **Planificación y orientación sobre expansiones regionales y a gran escala** en que los SME ofrecen orientación sobre la arquitectura a fin de preparar para el futuro las soluciones del Cliente con el objetivo de asegurar que evolucionen de forma coordinada con las capacidades cambiantes de Azure y se alineen con la hoja de ruta de crecimiento del Cliente, incluyendo revisiones exhaustivas de segundo nivel de escalabilidad, seguridad, rendimiento y confiabilidad.
- Servicios de **Previsión y administración de la capacidad** para ayudar al Cliente a planificar el crecimiento con planificación, gestión y asistencia proactivas en materia de capacidad para expansiones regionales, con la garantía de que sus soluciones se adapten de forma eficiente en Azure.
- **Servicios de asesoramiento de operaciones:** actividades diseñadas para ayudar al Cliente en la incorporación a Azure Marketplace, la innovación conjunta, la agilización del desarrollo y el acceso anticipado a las nuevas funciones de Azure. Incluyen la planificación conjunta de sprints, las revisiones de diseño proactivas y los controles de gobernanza adaptados a la arquitectura multiinquilino y a los lanzamientos de productos rápidos.
 - Servicios de **coinnovación y colaboración en ingeniería** en los que el Cliente colabora con los SME en ingeniería de Azure para coinnovar. Se le ofrecen conocimientos especializados en ingeniería de productos que le permiten influir en la calidad de la plataforma y en las hojas de ruta de las características, acceder a información estratégica, impulsar las mejoras necesarias en la plataforma y anticiparse a los próximos avances. Dichos SME abordarán las necesidades únicas del Cliente más allá de las consideraciones predeterminadas de escala para otros Clientes.
 - Los servicios de **Planificación y diseño de mejora de soluciones** ofrecen orientación y recomendaciones continuas dirigidas por ingeniería a lo largo del proceso de crecimiento del Cliente. Abarcan el diseño de soluciones, las mejoras posteriores al incidente y la excelencia operativa. Los SME colaborarán con el Cliente y proveerán respuestas a demanda ante preguntas técnicas avanzadas, asistirán con la resolución de problemas no incidentales y facilitarán la orquestación de ingeniería entre servicios. Los SME también facilitarán la planificación del lanzamiento para eventos significativos mediante revisiones exhaustivas de la preparación y evaluaciones de riesgos anteriores y posteriores a la implementación.
- **Excelencia y confiabilidad de Azure:** se ofrece al Cliente una cobertura reactiva en toda la Plataforma, que incluye la mitigación rápida de incidentes, la administración de crisis dirigida por

ingeniería y la colaboración técnica estratégica. Los Clientes se benefician de acceso prioritario a los recursos de ingeniería de Azure durante los incidentes, un compromiso de diez (10) días para el análisis de la causa principal e información útil para optimizar la confiabilidad y el rendimiento, tal y como se define en los Servicios críticos para la Plataforma de Azure ("MCSAP") de la USSD. Las tarifas de UCO se basan en una estructura de tarifas en niveles junto con el valor total de cada año por los productos de Microsoft Azure con licencia válida, disponibles comercialmente y de manera general, así como las suscripciones a servicios en la nube de Azure que tenga el Cliente según se identifican en el Apéndice A de la Orden de trabajo (colectivamente, el "Gasto en productos valorados") para calcular las tarifas de UCO para el Plazo de soporte según se describe en la Orden de trabajo 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 Orden de trabajo, el Cliente tiene derecho durante el período completo del contrato a todas las características enumeradas en las Secciones de la USSD "Características proporcionadas para todos los Clientes de MCS para la Plataforma de Azure y MCS para la Plataforma de Azure Plus" y "Características de MCS para la Plataforma de Azure Plus", definidas en lo sucesivo como "Clientes de MCS para la Plataforma de Azure Plus". Todos los demás Clientes de UCO solo tienen derecho a las características de MCSAP enumeradas en la Sección "Características proporcionadas para todos los Clientes de MCS para la Plataforma de Azure y MCS para la Plataforma de Azure Plus".

Para conocer las definiciones de gravedad y tiempos de respuesta para el soporte de resolución de problemas de los componentes de Azure del Cliente, consulte la tabla de Servicios críticos para la Plataforma de Azure del Apéndice A.

Requisitos previos y supuestos

La prestación de los servicios de Microsoft tal y como se describe se basa en los siguientes requisitos previos y supuestos:

- Los servicios prestados en virtud de la Orden de trabajo para UCO se limitan a los que se indican de forma explícita en la USSD, y cualquier servicio, tecnología o producto que no se mencione específicamente en ella se considera fuera del ámbito.
- Todas las características están disponibles únicamente en inglés. No hay ninguna prestación disponible por región restringida, ciudadanía requerida o recursos de entrega autorizados.
- La prestación 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.
- Las UCO están destinadas a respaldar el uso que el Cliente hace de las Suscripciones registradas. Microsoft solo prestará estos Servicios directamente al Cliente para los fines empresariales internos del Cliente. Este modelo de soporte directo se aplica incluso si el Cliente adquiere UCO a través de un distribuidor de Microsoft.
- Microsoft no proporcionará UCO ni ningún Servicio de Soporte unificado para lo siguiente: (i) código que no sea de Microsoft o (ii) código de Microsoft modificado por Microsoft, el Cliente o un tercero.

Sus responsabilidades

La optimización de los beneficios de UCO está condicionada al cumplimiento por parte del Cliente de las siguientes responsabilidades, además de los términos y condiciones adicionales que se especifican a continuación.

- **Participación e implicación del Cliente con los SME de ingeniería:** se espera que el Cliente participe y colabore de forma activa con los SME en ingeniería en las áreas de máxima prioridad. Esto incluye asistir a reuniones programadas, facilitar la información necesaria y colaborar en tareas clave para garantizar el éxito de las aplicaciones del Cliente.
- **Priorización de las prácticas recomendadas:** se anima al Cliente a priorizar las prácticas que se le recomienden. Estas recomendaciones son esenciales para la implementación óptima y el éxito de la colaboración. Si una recomendación no es factible, es importante que el Cliente analice las limitaciones y los retos con los SME en ingeniería para buscar soluciones alternativas.
- **Debate sobre las limitaciones y los retos:** si una práctica recomendada no se puede implementar, es importante que el Cliente hable con los SME en ingeniería para estudiar opciones alternativas. Este enfoque colaborativo ayudará a identificar las mejores soluciones posibles y a mitigar cualquier riesgo potencial.
- **Comprensión y asimilación de riesgos abiertos:** si no hay opciones alternativas viables, es importante que el Cliente entienda y reconozca los riesgos abiertos asociados con no seguir las prácticas recomendadas. Esto incluye reconocer el impacto potencial en la aplicación del Cliente y tomar medidas proactivas para gestionar estos riesgos eficazmente.

2.7 Programa de Soporte técnico unificado para varios países o regiones

Introducción

El programa para **varios Países o Regiones** proporciona acceso al Soporte Técnico Unificado de Microsoft desde múltiples ubicaciones. Un Contrato Para Varios Países o Regiones se representa en una o varias Órdenes de Trabajo. Antes de finalizar un Contrato de Soporte Técnico Unificado, asegúrese de que la organización se ha contratado en las ubicaciones deseadas para recibir el valor completo del Soporte Técnico Unificado de Microsoft. Para recibir servicios adicionales, se requiere un contrato Servicios Base (al que se hace referencia formalmente como Paquete Base), a menos que se indique lo contrario de forma explícita.

Información general del programa

- La ubicación en la que se contrata el paquete Servicios Base de Soporte Técnico Unificado de Microsoft en la Orden de Trabajo se conocerá como Host.
- Una ubicación independiente especificada en el contrato y diferente de la ubicación Host se conocerá como Ubicación Descendente.
- Un contrato centralizado se define como un contrato de Soporte Técnico Unificado de Microsoft que tiene "host" y "ubicación descendente" en un solo contrato, con paquetes Anexos asignados por ubicación.
- Un contrato descentralizado se define como un contrato de Soporte Unificado que tiene los Servicios Base de Soporte Unificado para el "host" y contratos independientes para los paquetes Anexos asignados a ubicaciones diferentes.
- En algunos casos, los Contratos Complejos de Varios Países o Regiones pueden ser una combinación de Contratos Centralizados y Descentralizados.

Ampliación de Soporte Técnico Unificado de Microsoft a otras ubicaciones

- Los servicios específicos y la cantidad relacionada, si procede, se enumerarán en la Orden de Trabajo asociada por ubicación.
- Los servicios que se describen en este documento se pueden entregar en sus ubicaciones designadas según la Orden de Trabajo del Host o ubicación descendente.
- Según el servicio, se puede administrar o entregar en el host o la ubicación descendente.

Base para varios Países o Regiones de Soporte Técnico Unificado de Microsoft

- Servicios Base de Soporte Técnico Unificado de Microsoft se contratará a la ubicación host.
- La Administración de Prestación de Servicios (Administrador del Éxito del cliente, conocido también como CSAM) se entregará desde la ubicación host.
- Servicios Reactivos: En la forma de Solicitudes de Servicio, se administran en la ubicación host y están disponibles en todo el mundo para el personal designado del Cliente contratado.

Servicios Empaquetados Anexos

- Es posible comprar Servicios Proactivos en la forma de Servicios de Aceleración del Valor para su uso en el host o en ubicaciones descendentes. Las ubicaciones de entrega son específicas de la solución y pueden estar disponibles de forma remota o local. Las capacidades de entrega específicas se deben confirmar antes de contratar cualquier Servicio Proactivo.
- Todas las Soluciones Mejoradas se pueden comprar para usarse en el host o en ubicaciones descendentes. Las ubicaciones de entrega son específicas de la solución y pueden estar disponibles de forma remota o local. Las capacidades de entrega específicas se deben confirmar antes de contratar cualquier solución mejorada.
- Administración de entregas: también conocido como Gestor de Cuentas para el Éxito del Cliente (CSAM), se puede agregar a un contrato para ubicaciones específicas. Las ubicaciones y los costes específicos se determinarán durante las negociaciones del contrato.
- La Administración de Incidentes se puede contratar en el host o las ubicaciones descendentes mediante Paquetes Anexos. Las ubicaciones y los costes específicos se determinarán durante las negociaciones del contrato.

Términos y condiciones adicionales para Varios Países o Regiones

- El soporte local, en la zona horaria o en el idioma local estará sujeto a requisitos específicos de contratación y requisitos reglamentarios locales. Es posible que se apliquen contratos y costes adicionales.
- El personal del cliente en otras ubicaciones pueden participar en Servicios Proactivos remotos comprados en el host o una ubicación descendente, tal como se especifica en la Orden de Trabajo. Validar con el equipo de cuenta en la participación remota.
- Los Créditos Proactivos solo se pueden intercambiar entre el host y las ubicaciones descendentes que figuran una Orden de Trabajo única, y los intercambios no se pueden procesar de una Orden de Trabajo a otra.
- Los intercambios se realizarán en función de las divisas y tarifas actuales y de los Créditos Proactivos en las Ubicaciones de Soporte respectivas.
- Todo cambio que dé como resultado Créditos Proactivos fraccionales se redondeará hasta la unidad más cercana.

Obligaciones y Requisitos Fiscales

- Los clientes serán los únicos responsables de las obligaciones fiscales que surjan de la distribución o intercambio de servicios de soporte adquiridos entre las Ubicaciones de Soporte de Host y Ubicaciones Descendentes.
- Los requisitos regulatorios y leyes impositivas locales podría requerir una Orden de Trabajo independiente para garantizar el cumplimiento.
- Australia, Nueva Zelanda, India, China, Hong Kong, Taiwán, Macao, Japón y Corea están sujetos a requisitos locales y todos los contratos para Varios Países o Regiones de estas ubicaciones deben contar con sus propios Órdenes de Trabajo. Esta lista está sujeta a cambios; consulte con el equipo de cuenta durante las negociaciones del contrato.

Facturación y envío para Varios Países o Regiones de Soporte Técnico Unificado

- La 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.
- Las siguientes solicitudes de cambio resultarán en una modificación del contrato para la Dirección de Facturación, la Dirección de Envío, cambio del Nombre o Dirección de la Empresa, el Importe de Facturación y la Fecha de Facturación.
- Los cambios en cualquier Contrato para Varios Países o Regiones pueden resultar en un aumento de costes o restricciones debido a las circunstancias indicadas anteriormente.

2.8 Términos y condiciones adicionales

Requisitos previos y supuestos para Servicios de Soporte Técnico Unificado

Los servicios de Soporte Técnico Unificado se prestan en función de los siguientes requisitos previos y supuestos:

- **Servicios Reactivos de Servicios Base:** Estos servicios se proporcionan de forma remota en las ubicaciones de sus contactos de soporte designados. Todos los servicios restantes se prestan de forma remota en sus ubicaciones designadas o enumeradas en su Orden de Trabajo, salvo que se especifique lo contrario por escrito.
- **Idioma de los Servicios:** Los servicios reactivos de Servicios Base se proporcionan en inglés y, cuando estén disponibles, pueden proporcionarse en su idioma. Todos los restantes servicios de soporte técnico 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.
- **Productos Admitidos:** proporcionamos soporte para todas las versiones de software de Microsoft y productos de Online Services publicados comercialmente y disponibles de manera general que usted haya adquirido. Esto se basa en las inscripciones y contratos de concesión de licencia declarados y/o el id. de la cuenta de facturación en el Apéndice A de su Orden de Trabajo y que se identifican en los Términos del Producto, publicados por Microsoft de vez en cuando.
- **Proyectos Piloto, Prelanzamientos y Productos Beta:** Los Servicios de Soporte Técnico pueden, de vez en cuando, incluir ofertas de versión preliminar, beta u otros servicios piloto, que Microsoft ofrezca para la evaluación opcional (cada uno "Proyecto Piloto"). Su participación en Proyectos Piloto es opcional y se le proporciona de contrato con los términos de los Servicios Profesionales dentro de los Términos de Producto de Microsoft que ya estén incorporados en su Contrato, y está sujeta a todo término adicional aplicable a los Proyectos Piloto. No todos los Proyectos Piloto estarán disponibles en todas las ubicaciones.

- **Utilización de los Servicios:** todos los servicios, incluido cualquier servicio adicional adquirido como parte de una Orden de Trabajo de Soporte y durante su Período de Vigencia, se perderán si no se utilizan durante el Plazo de la Orden de Trabajo aplicable.
- **Programación de los Servicios:** la programación de servicios depende de la disponibilidad de recursos y los talleres pueden estar sujetos a cancelación si no se cumple un nivel mínimo de registros.
- **Acceso Remoto:** 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.
- **Datos del Cliente:** 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, entiende y acepta que usted es el único responsable de la integridad y seguridad de los datos del Cliente y que Microsoft no asume ninguna responsabilidad en relación con el uso de tecnologías no aprobadas por Microsoft.
- **Directiva de Cancelación:** Microsoft recomienda que solicite, revise y apruebe hojas de datos y que confirme las fechas de disponibilidad para un servicio antes de una solicitud de servicio real. Si el Cliente no está seguro, entre las actividades de Administración del Éxito (CSAM) se incluye una llamada de establecimiento del ámbito para confirmar los requisitos antes de que se realice la solicitud de servicio. Cuando una solicitud de servicio ya tenga programada una fecha de entrega, estará sujeta automáticamente a nuestra directiva de cancelación, que incluye, entre otras, toda cancelación tardía debido a cambios acordados en el ámbito, cambio en el servicio acordado, cambio imprevisto en la estrategia, fecha de entrega programada, etc. Si el Cliente necesita hacer cambios a una entrega programada o solicitar la cancelación de un servicio programado, debe hacerlo con al menos 14 días naturales de antelación para recibir un reembolso completo. Las cancelaciones que se realicen con 6 a 13 días de anticipación incurrirán automáticamente en un coste no reembolsable del 50 % del coste del servicio. Toda cancelación que se realice con 5 días naturales o menos de antelación estará sujeta al coste total (100 %) del servicio.
- **Reprogramación de los Servicios:** en el caso de circunstancias imprevistas que requieran un cambio en la fecha de entrega, la misma solicitud de entrega se puede reprogramar a través de la Administración del Éxito (CSAM), una vez sin cargo. Microsoft se reserva el derecho de aplicar cargos para solicitudes adicionales de reprogramación de la misma entrega.
- **Requisitos para Servicios Base:** Para adquirir y continuar servicios adicionales, como Servicios Proactivos, Servicios Críticos, Soluciones Mejoradas y Servicios para Varios Países o Regiones, se requiere un contrato Servicios Base (al que se hace referencia formalmente como Paquete Base), a menos que se indique explícitamente lo contrario. *Si su contrato de servicios de Soporte Técnico Unificado con Servicios Base expira o se termina, los servicios adicionales también se terminarán en la misma fecha, sin reembolsos prorrateados, incluso si se han comprado por separado.*
- **Servicios Adicionales:** a adquirir servicios adicionales, podemos exigirle la inclusión de Administración de Prestación de Servicios y de Éxito para facilitar el suministro. No todos los servicios adicionales están disponibles en su país o región. Póngase en contacto con su recurso de administración de prestación para obtener más información.
- **Intercambio del Servicio:** Si solicitó un tipo de servicio y desea cambiarlo por otro, siempre y cuando el servicio se pueda cambiar, puede solicitar el valor equivalente en un servicio alternativo, cuando esté disponible y de acuerdo con su recurso de entrega de servicios. Microsoft se reserva el derecho de rechazar los intercambios no válidos.

- **Acceso a Código:** acepta que el único código que no es de Microsoft al que nos facilita el acceso es 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.
- **Servicios Reactivos:** al proporcionar Servicios Reactivos, Microsoft no proporciona ningún tipo de código que no sea un código de ejemplo. 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.
- **Requisitos de la Plataforma:** es posible que haya requisitos mínimos de la plataforma para los servicios adquiridos.
- **Entrega de Servicios:** los servicios no se pueden entregar a través de sus clientes. Cuando ambas partes acuerden visitas no prepagadas a las instalaciones, le facturaremos también los gastos de desplazamiento y dietas razonables.
- **Servicios de Soporte de GitHub:** estos servicios los proporciona GitHub, Inc., una filial propiedad absoluta de Microsoft Corporation. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en su Orden de Trabajo, la Declaración de privacidad de GitHub y el Anexo de Protección de Datos de GitHub, así como el Anexo de Seguridad, se aplicarán a su adquisición de Servicios de Soporte de GitHub.
- **Comunicaciones de Usuario:** usted acepta que podemos enviar información sobre productos y características a una dirección de correo electrónico válida y activa de la empresa 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.
- **Grabaciones:** toda grabación y elementos colaterales relacionados de los servicios proporcionados son Entregas de Servicios sujetas a los términos y condiciones del contrato vigente bajo el que se entregan los servicios.

Al aceptar la invitación a participar en un evento grabado o al unirse al evento grabado: 1) los participantes aceptan ser grabados y que la colección y almacenamiento del evento grabado están sujetos a los términos y condiciones que rigen el evento; 2) los participantes aceptan que su nombre, dirección de correo electrónico, preguntas presentadas y/o número de teléfono podrían ser visibles para otros participantes, y 3) los participantes aceptan que la grabación pudiera compartirse con empleados y representantes de Microsoft.

Excepto según se ha estipulado expresamente en el contrato vigente, usted no puede modificar, copiar, distribuir, transmitir, mostrar, realizar, reproducir, publicar, otorgar licencia, crear obras derivadas de, transferir ni vender ningún tipo de información del evento grabado.

Las Entregas de Servicios se pueden compartir razonablemente dentro de su organización, sujeto a los términos y condiciones que rigen las Entregas de Servicios y no están pensadas para reemplazar los propios programas de aprendizaje de la organización. Usted ejercerá total discreción a la hora de determinar si usar las Entregas de Servicios y será responsable de todo cumplimiento legal, regulatorio o normativo. Usted asume todos los riesgos asociados con la implementación o reproducción de las Entregas de Servicios, incluidas las obligaciones de confidencialidad, la extrapolación de información o el uso compartido de información de manera

inoportuna. Las Entregas de Servicios se presentan "tal cual" y "con todas sus fallas" en el momento de la entrega, y Microsoft no proporciona ninguna garantía expresa ni implícita.

- **Requisitos Previos y Supuestos Adicionales:** estos se pueden indicar expresamente en los Anexos pertinentes.

2.9 Sus responsabilidades

Además de aquellas indicadas en cualquiera de los Anexos aplicables, usted tiene las siguientes responsabilidades. El no cumplimiento podría resultar en retrasos en el servicio:

- **Administrador de servicios de soporte:** designará a un administrador de servicios de soporte específico que liderará su equipo y administrará todas las actividades de soporte, así como los procesos internos para presentarnos los incidentes de soporte.
- **Soporte para Varios Países o Regiones:** si adquiere los Servicios de Soporte para Varios Países o Regiones, deberá asignar un administrador de servicios de soporte para su Ubicación de Soporte de Host. Esta persona liderará su equipo y administrará todas las actividades de soporte locales, así como los procesos internos para presentarnos los incidentes de soporte. Además, es posible que deba designar un administrador de servicios de soporte designado en otras Ubicaciones de Soporte.
- **Contactos de Soporte Reactivo:** Según sea necesario, puede designar contactos de soporte reactivo que crearán 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 pertinentes.
- **Solicitudes de Soporte de Servicios Online:** los administradores de la nube deben enviar solicitudes de soporte para los servicios online a través del portal de soporte de servicio online adecuado.
- **Envío de Solicitudes de Servicio:** 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 reproducirlo. Esto ayudará a Microsoft en el diagnóstico y protocolo de intervención del 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.
- **Determinación y Resolución de Problemas:** 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. Entre estas actividades se 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 componentes o la modificación de procesos.
- **Planificación del Servicio:** acepta colaborar con nosotros para planificar la utilización de los servicios según los servicios adquiridos.
- **Actualización de Contactos:** Usted acepta informarnos sobre cualquier cambio realizado en los contactos designados de su Orden de Trabajo dentro de un plazo de 7 días laborable.
- **Administración de Datos:** 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. También debe implementar los procedimientos necesarios para asegurar la integridad y la seguridad de su software y datos.
- **Comentarios:** Cuando sea posible, usted acepta responder a encuestas de satisfacción del Cliente que le proporcionemos de vez en cuando en relación con los servicios.
- **Gastos:** usted es responsable de cualquier gasto de viaje o manutención generado por empleados o contratistas.

- **Responsabilidades Adicionales:** su recurso de prestación de servicios le puede pedir que cumpla con otras responsabilidades específicas del servicio que ha adquirido.
- **Cloud Services:** cuando use los servicios en la nube como parte de este soporte, debe adquirir o tener una suscripción existente o plan de datos para el servicio online correspondiente.
- **Portal de Soporte Técnico Empresarial:** al usar su portal de soporte técnico empresarial, debe adquirir o disponer de un inquilino Entra existente para proporcionar acceso para los usuarios que utilizan los servicios activos en dicho portal.
- **Solicitudes de Servicios Proactivos:** usted reconoce que la programación de solicitudes de entrega está sujeta a la disponibilidad de los recursos de Microsoft y acepta que enviará las solicitudes de Servicios Proactivos y soluciones mejoradas, junto con cualquier información necesaria o correspondiente, en un plazo máximo de 60 días antes de la fecha de expiración de la Orden de Trabajo correspondiente, y que, en el caso de que esto no suceda, acepta que Microsoft aplicará el mayor esfuerzo solo cuando sea posible para entregar su solicitud.
- **Acceso:** acepta proporcionar a nuestro equipo de prestación de servicio in situ con acceso razonable al teléfono e Internet de alta velocidad, así como acceso a sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico, según corresponda.
- **Administración de Inscripciones de Licencias:** antes de la implementación de software con licencia o la asignación de servicios online y suscripciones con licencia, usted debe registrar todas las inscripciones de licencias por volumen o contratos, así como todas las suscripciones, y también asignar administradores que administrarán los recursos de licencias o suscripciones en los portales pertinentes, entre los que se incluyen el Centro de administración de Microsoft 365 y el Portal de Administración de Suscripciones de Visual Studio. El Soporte Técnico Asistido para los administradores de licencias por volumen y administradores de Suscripciones de Visual Studio está disponible durante los horarios laborales estándares.

Apéndice A: Gráficos de tipos de gravedad

En este anexo se incluye una serie de gráficos en los que se proporciona una representación visual de los tipos y niveles de gravedad de incidentes. Tenga en cuenta que estos gráficos son complementarios y están diseñados a proporcionar conclusiones adicionales sobre los niveles de gravedad de incidentes. Deberían usarse en conjunto con el texto principal para obtener una comprensión completa del tema.

Soporte Reactivo: tipos de gravedad de incidentes

Para el soporte de resolución de problemas, consulte las situaciones de gravedad en el gráfico a continuación:

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
Gravedad 1	Componentes de Azure ¹ -	Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos
Inactividad crítica del sistema de empresa:	Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos	
El negocio está en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica.	Todos los demás productos y servicios: respuesta a la primera llamada en una hora o menos	Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ³
Necesita atención inmediata	Recurso de situación crítica ² asignado	Acceso y respuesta rápidos
	Esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ³	Comunicación por teléfono o por Internet
	Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft	
	Notificación a nuestra alta directiva, si es necesario	
Gravedad A	Respuesta a la primera llamada en una hora o menos	Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ³
Degradación crítica del sistema de empresa:	Supervisión de situaciones críticas ²	
Pérdida o degradación significativa de servicios	Esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ³	Acceso y respuesta rápidos
Necesita atención en la primera hora		Comunicación por teléfono o por Internet
Gravedad B	Respuesta a la primera llamada en dos horas o menos	Asignación de recursos adecuados para equiparlos con el trabajo de Microsoft
Impacto empresarial moderado:		
Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar	A petición del Cliente, esfuerzo en régimen de 24x7 ⁴	Si se ha solicitado el esfuerzo 24x7, usted asignará recursos

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
razonablemente aunque con dificultades		adecuados para sostener dicho esfuerzo de 24x7 ⁴
Necesita atención en las dos 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	Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos	Información de contacto precisa del responsable del caso
Impacto empresarial menor:		
Funcionando esencialmente con impedimentos menores o sin impedimentos en los servicios	Trabajo solo durante las horas laborables ⁵	Respuesta en 24 horas
		Comunicación por teléfono o por Internet
Necesita atención en las primeras cuatro horas laborables ⁵		
¹ El tiempo de respuesta indicado para sus componentes de Azure no cubre Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ni Administración 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 suministrarnos los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema.		
⁴ Si elige 24x7 al enviar su solicitud de soporte técnico, se compromete a una operación continua de 24x7, todos los días con el equipo de Microsoft hasta llegar a la solución. De lo contrario, Microsoft puede, a su discreción, proporcionar el servicio solo durante los horarios laborables.		
⁵ Los horarios laborables se definen normalmente desde las 09:00 horas hasta las 17:30 horas, Hora Estándar Local, excluidas las fiestas y los fines de semana. Las horas laborables pueden ser ligeramente distintas en su país o región.		

Los Servicios Críticos para la plataforma de Azure y los Servicios Críticos para la plataforma de Azure Plus: Tipos de Gravedad de Incidente

Para el soporte de resolución de problemas, consulte las situaciones de gravedad en el gráfico a continuación:

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
Gravedad 1 Inactividad crítica del sistema de empresa: El negocio está en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable Necesita atención en 15 minutos	Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos Esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ¹ Acceso a especialistas con experiencia de Microsoft Gestor de incidentes sénior ² asignado automáticamente Rápido escalamiento a los equipos de operaciones de servicio en la nube de Microsoft Notificación a nuestra alta directiva, si es necesario	Comunicación por teléfono o por Internet Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ¹ Acceso y respuesta rápidos
Gravedad A Degradación crítica del sistema de empresa: Pérdida o degradación significativa de servicios		

¹ Puede que Microsoft necesite bajar del servicio 24x7 si usted no puede suministrarlos los recursos o las respuestas adecuados para que Microsoft pueda continuar con nuestra labor en la solución del problema.

² Los recursos de Administración 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.

Servicios Críticos para los Eventos de Azure: Tipos de Gravedad de Incidente

Para el soporte de resolución de problemas, consulte las situaciones de gravedad en el gráfico a continuación:

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
Gravedad 1 Inactividad crítica del sistema de empresa: El negocio está en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable	Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos y remisión rápida dentro de Microsoft ² Esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ¹ Acceso a especialistas experimentados de Microsoft y escalado rápido dentro de los	Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ¹ Acceso y respuesta rápidos

Necesita atención en 15 minutos	equipos de producto de Microsoft Colaboración de los ingenieros de soporte que conocen la configuración de su solución. Cuando proceda, esos ingenieros pueden ayudar y agilizar el proceso de administración de incidentes.	
Gravedad A Degradación crítica del sistema de empresa: Pérdida o degradación significativa de servicios	Notificación a nuestra alta directiva, si es necesario	

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

Para las soluciones en la nube de Azure, durante el evento, las solicitudes de servicio de incidentes relacionados con el evento deben plantearse a través de Microsoft Azure Portal, incluido el MCSAE en la descripción del caso.

Servicios Críticos para Microsoft Security Cloud: Tipos de Gravedad de Incidente

Para el soporte de resolución de problemas, consulte las situaciones de gravedad en el gráfico a continuación:

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
Gravedad 1 Inactividad crítica del sistema de empresa: El negocio está en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica. Necesita atención inmediata	Respuesta de Tiempo de Respuesta Inicial en 15 minutos o menos Ingenieros de seguridad avanzada de Soporte de Servicio al Cliente (CSS) Esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ¹	Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ¹

Gravedad A Degradación crítica del sistema de empresa: Pérdida o degradación significativa de servicios Necesita atención en 15 minutos	Capacidad para interactuar con los Ingeniero de Seguridad según sea necesario Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario	Acceso y respuesta rápidos Comunicación por teléfono o por Internet Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ¹ Acceso y respuesta rápidos Comunicación por teléfono o por Internet
---	---	---

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. Los servicios Soporte Técnico para la Solución de Problemas solo están disponibles en inglés.

Respuesta Rápida: Tipos de Gravedad de Incidente

Para el soporte de resolución de problemas, consulte las situaciones de gravedad en el gráfico a continuación:

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
Gravedad 1 Inactividad crítica del sistema de empresa: El negocio está en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica Pérdida de un proceso de negocio fundamental sin que se pueda continuar el trabajo dentro de lo razonable Necesita atención en 15 minutos	Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos Esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ¹ Acceso a especialistas con experiencia de Microsoft ² Rápido escalamiento a los equipos de operaciones de servicio en la nube de Microsoft	Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ¹ Acceso y respuesta rápidos
Gravedad A Degradación crítica del sistema de empresa: Pérdida o degradación significativa de servicios	Notificación a nuestra alta directiva, si es necesario	

¹ Puede que Microsoft necesite bajar del servicio 24x7 si usted no puede suministrarnos los recursos o las respuestas adecuados para que Microsoft pueda continuar con nuestra labor en la solución del problema.

² Los Servicios de Soporte para la Solución de Problemas de Respuesta Rápida solo están disponibles en inglés y japonés.

Respuesta Mejorada Unificada: Tipos de Gravedad de Incidente

Para el soporte de resolución de problemas, consulte las situaciones de gravedad en el gráfico a continuación:

Gravedad y situación	Respuesta esperada nuestra	Su respuesta esperada
Gravedad 1	Componentes de Azure ¹ - Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos	Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos
Inactividad crítica del sistema de empresa:		
El negocio está en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica.	Todos los demás productos y servicios: respuesta a la primera llamada en 30 minutos o menos	Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ³
Necesita atención inmediata	Gestor de incidentes sénior ² asignado automáticamente	Acceso y respuesta rápidos
	Esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ³	Comunicación por teléfono o por Internet
	Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft	
	Notificación a nuestra alta directiva, si es necesario	
Gravedad A	Respuesta a la primera llamada en 30 minutos o menos	Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ³
Degradación crítica del sistema de empresa:	Gerente de incidentes sénior asignado automáticamente ²	
Pérdida o degradación significativa de servicios	Esfuerzo continuo en régimen de 24x7 ³	Acceso y respuesta rápidos
Necesita atención en 30 minutos		Comunicación por teléfono o por Internet

¹ El tiempo de respuesta indicado para los componentes Azure del Cliente no cubre US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Base de Pruebas para M365, Microsoft Mesh ni Universal Print.

² Los recursos de Administración 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 Microsoft necesite bajar el nivel de gravedad si usted no puede suministrarnos los recursos o las respuestas adecuados para que podamos continuar con nuestra labor en la solución del problema.

Apéndice B: Servicios de administración del éxito

En este anexo se incluye una serie de gráficos que proporciona una representación visual de las bases, actividades y resultados de los Servicios de administración del éxito.

Servicios de administración del éxito

- Los Servicios de administración del éxito se incluyen en su contrato, excepto que se indique lo contrario en el presente documento o en su Orden de trabajo.
- Los Servicios de Administración del Éxito se proporcionan digitalmente y/ por Gestores de Cuentas para el Éxito del Cliente.
- Estos recursos designados pueden operar de forma remota o de forma presencial en su ubicación, y trabajarán en conjunto con usted para proporcionar las siguientes actividades.

Bases	Actividades	Descripción de la actividad
Estado de la Solución: el objetivo es ayudarle a sacar el máximo provecho a sus inversiones en la nube de Microsoft al asegurar que están en buen estado, optimizados y resilientes. A través de nuestra Administración del Programa del Estado del Cliente, trabajamos con usted para planificar e implementar acciones y recomendaciones que mejorarán el estado operativo de sus soluciones en la nube de Microsoft. Usamos nuestros conocimientos en Administración de Problemas para ayudarle a identificar y resolver los problemas periódicos que afectan al rendimiento y la fiabilidad de su nube. También le ayudamos con la Preparación para Desastres al realizar actividades periódicas para que se pueda preparar para incidentes e interrupciones importantes que podrían afectar a las operaciones de su empresa. Asimismo, recomendamos interactuar con nosotros a la hora de revisar su Resistencia y Seguridad para ayudarle a identificar y tratar las oportunidades que surjan para mejorar la resistencia y seguridad de sus funciones empresariales críticas que dependen en la nube.	Administración del Programa del Estado del Cliente	Mejorar y acelerar el estado del Cliente al centrarse en la simplificación y excelencia operativa.
	Administración de Problemas	Identificar problemas críticos y responder a ellos, así como crear y/o generar conclusiones para recomendar correcciones adecuadas.
	Resistencia Proactiva	Mejorar la resistencia, como la capacidad de un sistema de soportar errores y recuperarse rápidamente, minimizando el impacto para los Clientes y los resultados empresariales.
	Seguridad Proactiva	Mejorar la seguridad y cumplimiento a través de la implementación de soluciones de seguridad de Microsoft.
	Preparación para Desastres	Asegurar que los Clientes están preparados para una crisis y orquestar el equipo de Microsoft.
Adopción y Planificación: le ayudamos con la orquestación y el alineamiento de los recursos adecuados para la planificación e implementación de tecnologías de nube que transforman su organización. Proporcionamos servicios de administración del programa de éxito que le ayudan a lograr sus objetivos tecnológicos y empresariales. Podemos ayudarle a acelerar la implementación, adopción y realización de valor de las tecnologías de nube de Microsoft. También le ayudamos a mejorar el estado de sus inversiones en la nube de Microsoft a través de servicios de administración del Programa de Estado del Cliente. Le ayudamos a identificar oportunidades para reducir sus gastos en soluciones en la nube y software a través de servicios de optimización de la tecnología.	Administración del Programa de Éxito	Gobernanza de la relación y orquestación continua de la planificación continua de la cuenta, alineación y validación de los resultados/valor para el Cliente, según se establecen en los planes de éxito del Cliente.
	Optimización de la Tecnología	Maximizar las inversiones del Cliente a través de la optimización de la nube.
	Actualizaciones de Tecnología y Seguridad	Actualizar continuamente las inversiones en la nube e

Descripción de los servicios de Soporte unificado

Le mantenemos informados sobre actualizaciones importantes de productos, seguridad, servicios y características a través de actualizaciones de tecnología y seguridad. Le guiamos y ayudamos a resolver problemas de fin de vida útil de la tecnología a través de servicios de administración del ciclo de vida.		infraestructura a las actualizaciones de las versiones más recientes.
	Servicios de Administración del Ciclo de Vida	Asegurar que los Clientes cuentan con un plan de administración del ciclo de vida actualizado.
Asociación Ejecutiva: trabajamos con usted como socios, compartiendo la responsabilidad y el rendimiento de sus inversiones en Microsoft. Construimos relaciones estrechas con sus directivos y los nuestros para que podamos comprender sus objetivos y apoyar sus programas de éxito. Ofrecemos servicios que pueden ayudarle a planificar y entregar resultados específicos mediante las tecnologías de nube de Microsoft. Lo ayudamos a comenzar a utilizar los servicios rápidamente, sacar el máximo provecho a sus soluciones en la nube y lograr más valor de Microsoft.	Administración de las Relaciones con el Cliente	Establecer una relación fluida de éxito entre el Cliente y Microsoft.

© 2026 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. 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 o regiones.

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