

Descrições do serviço Microsoft Unified (MUSD)

Data da versão: Setembro de 2026

Sumário

Descrições do serviço Microsoft Unified	1
Visão geral do Microsoft Unified	2
Empresarial Unificado	3
Serviços críticos	4
Serviços de Aceleração de Valor	5
Descrições detalhadas de serviço	6
Informações importantes sobre compras e entregas	6
Empresarial Unificado	7
Serviços Críticos (MCS)	8
Serviços de Aceleração de Valor	8
Unified Cloud Operations (UCO)	10
Nomes de serviço herdados	11
Níveis de gravidade e metas de resposta	13
A. Explicação de níveis de gravidade	13
B. Metas de resposta do Empresarial Unificado	13
C. Metas de resposta de serviços críticos (MCS)	13
Requisitos de entrega do serviço	15

Visão geral do Microsoft Unified

Suporte para as necessidades do seu negócio, incluindo no momento atual e em períodos de crescimento.

O Microsoft Unified é a nossa oferta de suporte e gestão de sucesso para clientes empresariais. Ele oferece uma base para resolução de problemas e gestão de sucesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, para ajudar a manter seu ambiente da Microsoft íntegro, podendo ser expandido com serviços opcionais para cargas de trabalho crítica e compromissos de transformação mais complexos.

O serviço base do Microsoft Unified começa com o **Empresarial Unificado**, podendo ser expandido com os **Serviços Críticos** e os **Serviços de Aceleração de Valor**, oferecendo flexibilidade para adicionar as funcionalidades certas à medida que as necessidades do seu negócio evoluírem.

Como comprar: Os serviços do Microsoft Unified são disponibilizados mediante um contrato da Microsoft (“Contrato”) e podem ser adquiridos como um **serviço pré-pago de assinatura mensal com pagamento conforme o uso (sujeito à disponibilidade) ou como um serviço de compromisso (sujeito à disponibilidade)**. Os serviços selecionados, o escopo e os preços aplicáveis estão definidos na sua Ordem de Serviços Empresariais ou nos termos suplementares anexados ao Contrato (“Ordem de Serviço”). Entre em contato com seu representante da Microsoft para consultar as opções de compra e disponibilidade na sua região.

O conteúdo anteriormente conhecido como Descrição dos Serviços de Suporte do Unified (USSD) agora é denominado **Descrições do Serviço Microsoft Unified (“MUSD” ou “Descrições de Serviço”)**. Para evitar confusão, lembre-se de que algumas Ordens de Serviço existentes podem referenciar USSD.

Este site contém as Descrições de Serviço dos serviços Microsoft Unified e ofertas relacionadas. Conforme nossos serviços evoluírem, poderemos atualizar este conteúdo periodicamente. Essas atualizações não diminuirão nem reduzirão substancialmente os serviços que os clientes já adquiriram.

As versões anteriores continuam disponíveis [aqui](#) para os clientes que precisarem consultar serviços adquiridos em uma versão anterior.

Empresarial Unificado

Suporte e gestão de sucesso a todo instante para seu ambiente Microsoft.

O Unified Enterprise oferece resolução de problemas e gestão de sucesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, para ajudar a manter seu ambiente Microsoft íntegro, seguro e resiliente. Ele inclui suporte coordenado para incidentes e problemas operacionais, além de orientação proativa e visibilidade para ajudar a reduzir riscos e melhorar a confiabilidade.

O que está incluído

- **Resolução de problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana.** Crie e gerencie solicitações de suporte a qualquer momento para ajudar a restaurar o serviço e resolver problemas nas tecnologias suportadas da Microsoft.
- **Serviços de Gestão de Sucesso.** Orquestração, planejamento e coordenação proativos na Microsoft para ajudar a fortalecer a integridade do cliente, acelerar a adoção da nuvem e impulsionar a transformação da IA.
- **Revisões de integridade proativas.** Revisões periódicas da infraestrutura, segurança e das operações para identificar riscos, reduzir problemas recorrentes e melhorar a confiabilidade.
- **Aprendizado sob demanda.** Aprendizado no seu ritmo e conteúdo técnico para desenvolver competências em suas equipes de TI e operações.
- **Acesso ao portal de serviços.** Uma exibição centralizada para enviar solicitações, acompanhar a entrega e monitorar os sinais de serviço e de funcionamento disponíveis.
- **Verba Flexível.** Disponível com modelos de compra pré-pagos com compromisso de prazo determinado e pode ser aplicada a serviços elegíveis, como Serviços Críticos e Serviços de Aceleração de Valor, conforme detalhado em sua Ordem de Serviço. Consulte as informações sobre aplicabilidade e utilização nas Descrições Detalhadas de Serviço.
- **Créditos Proativos.** Créditos flexíveis, baseados no consumo, que são usados para acessar serviços proativos elegíveis que ajudam a planejar, implementar, otimizar e aprimorar seu ambiente Microsoft. Esses créditos poderão estar incluídos em sua base mensal ou serem consumidos com as suas verbas disponíveis, dependendo do seu modelo de compra, e também poderão ser adquiridos separadamente, quando aplicável. Consulte as informações sobre aplicabilidade e utilização nas Descrições Detalhadas de Serviço.

Complementos opcionais do Empresarial Unificado:

- **Resposta Avançada do Unificado:** Resolução acelerada para cenários críticos selecionados, com escalonamento simplificado para ajudar a reduzir o tempo de correção.
- **Unified Assured:** Oferece suporte local alinhado aos requisitos regulatórios e de soberania de dados.

Observação sobre compra: O Empresarial Unificado é a camada de suporte principal do Microsoft Unified e é um pré-requisito para adicionar Serviços Críticos e Serviços de Aceleração de Valor.

Para saber mais sobre o [Empresarial Unificado](#)

Serviços Críticos

Para cenários em que disponibilidade, confiabilidade e recuperação em tempo hábil são essenciais para o negócio.

Os Serviços Críticos oferecem tratamento prioritário de incidentes, escalonamento avançado e envolvimento de especialistas para produtos, cargas de trabalho e eventos de negócios importantes, ajudando você a reduzir o tempo de mitigação e a manter a continuidade durante interrupções e incidentes de segurança de alto impacto.

Ofertas de MCS (serviços críticos):

- **MCS para Azure:** Cobertura aprimorada para cargas de trabalho críticas do Azure, permitindo a resolução rápida de problemas para restaurar o serviço e proteger a continuidade dos negócios.
- **MCS para Microsoft Security Cloud:** Envolvimento personalizado com a Microsoft Security que ajuda você a operar, escalar e recuperar suas cargas de trabalho de segurança mais críticas com orientação proativa, contexto técnico detalhado e resolução acelerada quando os problemas ocorrem.
- **MCS para Microsoft 365:** Cobertura focada em confiabilidade para ambientes críticos do Microsoft 365, com caminhos priorizados para mitigação de problemas que afetam a produção.
- **MCS para GitHub:** Suporte prioritário para fluxos de trabalho de desenvolvimento essenciais para os negócios, incluindo a plataforma GitHub e cenários do Copilot, garantindo que os problemas críticos sejam tratados com prioridade para evitar interrupções nos cronogramas de desenvolvimento e lançamento.
- **Resposta a incidentes de segurança cibernética:** Oferece suporte especializado para identificar, conter e se recuperar rapidamente de incidentes cibernéticos. Isso ajuda as organizações a minimizar o impacto, restaurar as operações e fortalecer a resiliência para evitar incidentes futuros.
- **Inteligência contra ameaças:** Um serviço de assinatura que oferece briefings executivos regulares e insights proativos para ajudar você a entender os riscos emergentes e traduzi-los em etapas claras e práticas para sua organização.

Observação sobre compra: Os Serviços críticos são opcionais e requerem ofertas de suporte base, como o Empresarial Unificado, como pré-requisito. Suas escolhas são detalhadas na Ordem de Serviço.

Serviços de Aceleração de Valor

Acelere os resultados em suas cargas de trabalho da Microsoft.

Os Serviços de Aceleração de Valor ajudam a planejar, implementar e otimizar proativamente as cargas de trabalho prioritárias da Microsoft, com a expertise da Microsoft, para reduzir o risco de entrega, melhorar a confiabilidade e acelerar o retorno do investimento. Os serviços podem ser prestados por meio de uma combinação adequada de experiências digitais, automação e especialistas da Microsoft, com base no que melhor atenda aos seus objetivos.

Ofertas de serviços de aceleração de valor

Escolha uma ou mais ofertas com base em suas cargas de trabalho prioritárias e nos resultados desejados.

Engenharia designada (DE)

A DE é um compromisso de prazo determinado e escopo predefinido, com foco em uma única carga de trabalho prioritária. Ela ajuda a avançar mais rapidamente com orientações técnicas claras e suporte à entrega para melhorar a confiabilidade, a prontidão e a adoção dessa carga de trabalho. As atividades típicas incluem avaliar o estado atual, alinhar uma abordagem, apoiar a implementação ou otimização e capacitar suas equipes com a transferência de conhecimento direcionada.

Engenharia Designada Avançada (EDE)

A EDE é um compromisso contínuo que ajuda a alcançar e manter resultados em cargas de trabalho prioritárias da Microsoft. Ela se concentra em melhorar a confiabilidade, acelerar a adoção e reduzir o risco técnico e operacional, garantindo que as soluções técnicas sejam projetadas e executadas em alinhamento com as prioridades de negócios.

A EDE fornece:

- Alinhamento contínuo da tecnologia aos objetivos de negócios
- Identificação proativa e redução de riscos operacionais e de entrega
- Aceleração da implementação, adoção e otimização em cargas de trabalho
- Melhoria contínua da confiabilidade, do desempenho e da postura de segurança
- Orientações sobre a arquitetura da solução

Observação sobre compra: Os Serviços de Aceleração de Valor são opcionais e requerem ofertas de suporte base, como o Empresarial Unificado, como pré-requisito. Suas escolhas são detalhadas na Ordem de Serviço.

Descrições detalhadas de serviço

Use as Descrições detalhadas de serviços para ver o que está incluído em cada oferta do Microsoft Unified. Elas foram criadas para fornecer uma visão clara dos serviços incluídos, complementos opcionais e principais condições de entrega.

Observação: Sua Ordem de Serviço poderá usar nomes de serviços de versões anteriores desta Descrição de serviço. Nesta experiência baseada na Web, esses serviços podem aparecer com nomes ou agrupamentos de ofertas atualizados. Use a tabela de nomes de serviços legados abaixo para encontrar a seção correspondente. Sua Ordem de Serviço define os serviços adquiridos, quantidades/horas, escopo, atividades elegíveis e/ou quaisquer pré-requisitos.

Informações importantes sobre compras e entregas

Verba Flexível

Disponível apenas para planos pré-pagos, a Verba Flexível é uma parte do seu pagamento pré-pago que pode ser utilizada em serviços elegíveis.

- Alocação na Ordem de Serviço
- Quaisquer valores de Verba Flexível não alocados na Ordem de Serviço no momento da execução serão perdidos
- Os valores devem ser alocados e utilizados dentro do prazo anual aplicável
- No Proativo Personalizado, até 20% da Verba Flexível ou US\$ 50.000, o que for maior, pode ser aplicado a serviços elegíveis
- Os serviços elegíveis podem ser trocados por outros serviços elegíveis, sujeitos à disponibilidade e à aprovação da Microsoft

Créditos Proativos

Os Créditos Proativos são créditos utilizados para consumir os serviços elegíveis. Eles podem ser obtidos através do seu modelo de compra e também podem ser adquiridos como complementos ou através da Verba Flexível disponível, dependendo de como seus serviços estão estruturados na Ordem de Serviço.

Modelos de pagamento conforme o uso e de compra com compromisso:

- Ganhos ao longo do tempo com base nas suas taxas de suporte mensais
- Acompanhado no nível dos perfis de faturamento e aplicado às tarifas de serviço vigentes
- Não transferível entre perfis de faturamento
- Pode incluir a alocação inicial conforme estabelecido na Ordem de Serviço, seguida de acréscimos contínuos
- Pagamentos ou créditos adicionais podem ser necessários para serviços que excedam o saldo disponível, sujeitos aos termos do programa e aos requisitos de gastos mínimos
- Os Créditos Proativos adquiridos como um complemento devem ser entregues dentro de doze (12) meses, de acordo com as diretrizes de entrega padrão. Além disso, o Cliente deve manter uma Ordem de Serviço de suporte fundamental ativa para que a entrega ocorra.
- O cancelamento da Ordem de Serviço de suporte fundamental requer um período de espera de 12 meses antes que o usuário possa se qualificar para receber Créditos Proativos ao abrir uma nova Ordem de Serviço.

Modelos de compra pré-pagos: Podem ser financiados com a sua Verba Flexível, sujeitos aos limites aplicáveis.

Considerações relativas a vários países (quando aplicável)

O suporte para vários países se aplica quando sua Ordem de Serviço inclui o Empresarial Unificado em mais de um país ou região. Ele ajuda você a receber os serviços cobertos para os locais identificados em sua Ordem de Serviço, levando em consideração os requisitos de entrega locais, como idioma, fuso horário e disponibilidade no país. Sua Ordem de Serviço define os locais abrangidos, como os serviços serão prestados em cada local e quaisquer restrições específicas do local ou regras de troca.

Empresarial Unificado

O Empresarial Unificado oferece o suporte básico e os recursos de gerenciamento de sucesso que os clientes usam no dia a dia. Ele abrange o suporte reativo de produtos compatíveis da Microsoft e inclui acesso a recursos digitais e de gerenciamento de sucesso.

Serviço (Incluído)	O que você obtém	Como se envolver/observações importantes
Suporte para Resolução de Problemas	Solução de problemas baseada em casos específicos para restabelecer o serviço e resolver problemas técnicos.	Abra uma solicitação de suporte pela web ou por telefone para resolução de problema. Os tempo de resposta seguem a gravidade do problema.
Gerenciamento de Suporte Reativo	Supervisão coordenada para ajudar a impulsionar a resolução de incidentes em tempo hábil e com alta qualidade.	Atuação junto à Microsoft por meio de gerenciamento de casos, conforme necessário.
Serviços de Gestão de Sucesso	Fornecer orquestração, planejamento e coordenação proativos em toda a Microsoft para fortalecer a integridade do cliente, acelerar a adoção da nuvem e impulsionar a transformação da IA. Inclui Gestão de Prestação de Serviços.	A prestação é baseada em planejamento colaborativo e prioridades acordadas, e os serviços podem evoluir com o tempo para se alinharem às necessidades do cliente, às ofertas da Microsoft e à disponibilidade do serviço.
Serviços de Gerenciamento de Incidentes	Gerenciamento estruturado de incidentes para promover a mitigação e a resolução, com visibilidade contínua do status e do andamento.	Abra uma solicitação de suporte pelos canais padrão. Os incidentes seguem um fluxo de suporte padrão. Coordenação adicional pode ser necessária em cenários complexos.
Suporte de tecnologia integrado	Resolução de incidentes coordenada entre a Microsoft e parceiros de tecnologia selecionados para melhorar o tempo de resolução de problemas em tecnologias e serviços suportados.	A Microsoft interage com o cliente conforme necessário. Pode ser solicitado suporte de orquestração para problemas que envolvam diferentes tecnologias, coordenação entre várias partes interessadas ou incidentes cuja resolução possa levar vários dias.
Aprendizado sob demanda	Treinamento individualizado e conteúdo técnico para desenvolver habilidades em suas equipes.	Acesso através de recursos de aprendizagem digital disponíveis.
Avaliação de integridade sob demanda	Avaliações sob demanda e revisões de integridade proativas para identificar riscos e recomendar melhorias.	As avaliações são realizadas de forma autônoma na central de participação.

Os **complementos opcionais do Empresarial Unificado** (opcionais; o escopo e os critérios de elegibilidade estão definidos na sua Ordem de Serviço)

Complementos opcionais	O que você obtém	Como se envolver/observações importantes
Unificado Garantido	Oferece suporte com restrições geográficas e/ou no próprio país,	Você recebe o Empresarial Unificado em todas as interações de suporte cobertas.

	quando aplicável, para clientes dos setores comercial e público com requisitos mais rigorosos de soberania e regulamentação.	A única diferença é que o suporte é fornecido dentro da área geográfica necessária, quando aplicável.
Resposta avançada do Unificado	Resolução acelerada de incidentes de cenários críticos selecionados em serviços no escopo.	Abra uma solicitação de suporte através dos canais disponíveis.

Serviços críticos (MCS)

Os Serviços Críticos são complementos opcionais disponíveis para plataformas, cargas de trabalho e eventos em que a disponibilidade, a confiabilidade e a recuperação rápida são essenciais para os negócios. Eles fornecem tratamento prioritário de incidentes, escalonamento aprimorado e participação de especialistas. A Ordem de Serviço define a(s) oferta(s) específica(s), o escopo e/ou quaisquer pré-requisitos. Veja mais informações no [anexo MCS](#).

Oferta	O que você obtém	Como se envolver/observações importantes
MCS para a Plataforma Azure/Plataforma Plus	Suporte prioritário para ambientes de produção do Azure com escalonamento mais rápido quando necessário.	Faça o cadastro uma vez. Depois, abra casos pelo portal, por telefone ou pelo chat para os serviços do Azure no escopo.
MCS para Azure Workload/Workload Plus/Companion	Suporte personalizado, preventivo e priorizado para incidentes, visando melhorar a confiabilidade de uma carga de trabalho ou aplicativo crítico do Azure em produção.	A carga de trabalho abrangida é definida na Ordem de Serviço. Durante o processo de integração, a Microsoft e o Cliente alinham os objetivos de confiabilidade, avaliam os principais riscos e estabelecem um plano de mitigação. Envie os incidentes pelos canais aceitos do Azure para a carga de trabalho em questão.
MCS para Azure Events/Events Plus	Suporte prioritário com prazo definido para eventos empresariais planejados e de alto impacto, incluindo preparação prévia e cobertura durante todo o período do evento	Agende o evento com antecedência. Receba cobertura durante a janela de evento acordada.
MCS para Microsoft Security Cloud	Suporte priorizado para incidentes de segurança de alto impacto em produtos de segurança da Microsoft no escopo.	Abra incidentes de segurança através dos canais oficiais.
MCS para Microsoft 365	Suporte prioritário para ambientes de produção críticos do Microsoft 365, com escalonamento mais rápido quando necessário.	Envie os incidentes pelos canais de suporte do Microsoft 365 para os serviços no escopo.
MCS para GitHub	Suporte prioritário para fluxos de trabalho críticos do GitHub, incluindo cenários de plataforma e Copilot (quando aplicável).	Entre em contato por meio do suporte do GitHub, conforme definido na Ordem de Serviço. Aplicam-se os termos de serviço do GitHub.
Suporte Crítico	Suporte preventivo e aprofundado para uma solução crítica definida, visando reduzir riscos e melhorar a prontidão.	Entregue através de um modelo de engajamento acordado.

Resposta a Incidentes de Segurança Cibernética	Suporte de ponta a ponta para investigar, conter, remediar e recuperar-se de incidentes cibernéticos, minimizando o impacto nos negócios.	Envolve o seu Gerente de Conta da Microsoft ou abra um caso de suporte para ativar rapidamente uma resposta de especialista para investigação, contenção e recuperação durante um incidente de segurança.
Inteligência contra ameaças	Fornece relatórios mensais sobre ameaças e orientações de alerta personalizadas para seu setor, região geográfica e ambiente de segurança, com recomendações práticas para ajudar a avaliar e responder a riscos emergentes.	Envolve-se através dos seus contatos de segurança designados da Microsoft. A participação do cliente é necessária para briefings e atividades de acompanhamento.

Serviços de Aceleração de Valor

Os Serviços de Aceleração de Valor são complementos opcionais que fornecem a experiência da Microsoft para ajudar os clientes a planejar, implementar, otimizar e operar cargas de trabalho prioritárias. As ofertas são adquiridas conforme o escopo ou a duração das horas definidas (por Ordem de Serviço) e são entregues por meio de uma combinação adequada de especialistas da Microsoft, experiências digitais e IA/automação. No caso dos clientes com atuação em vários países, os recursos designados (por exemplo, EDE) podem ser alocados a um local de suporte específico como parte do planejamento de contratação e prestação de serviços, conforme detalhado na Ordem de Serviço.

Os **modelos de engajamento** descrevem como determinados Serviços de Aceleração de Valor são entregues. Eles definem o tipo de suporte de engenharia fornecido com base no nível de continuidade, escopo e capacidade de resposta necessários.

Oferta	O que você obtém	Como se envolver/observações importantes
Engenharia designada (DE)	Envolvimento de engenharia com prazo definido para uma carga de trabalho prioritária específica, visando melhorar a prontidão, a qualidade da implementação e a confiabilidade.	Adquirido como um serviço pré-definido para uma carga de trabalho ou resultado específico. O escopo, a duração e os resultados esperados são definidos na Ordem de Serviço.
Engenharia Designada Avançada (EDE)	Envolvimento contínuo da equipe de engenharia para ajudar a melhorar a confiabilidade, reduzir os riscos e acelerar a adoção e a otimização em cargas de trabalho prioritárias.	Oferecido como um modelo de engajamento contínuo. A abrangência, os recursos atribuídos, a frequência e as cargas de trabalho suportadas são definidos na Ordem de Serviço.
Engenharia Designada Reativa Avançada (REDE)	Suporte de engenharia focado em ajudar a acelerar a investigação e a resolução de incidentes reativos envolvendo produtos ou cargas de trabalho selecionados.	Utilizada quando se adquire suporte técnico adicional para cenários reativos. O escopo do produto, o modelo de cobertura e os pré-requisitos são definidos na Ordem de Serviço.
Assistente de Tecnologia de Suporte	Avaliação, planejamento e recomendações personalizadas, alinhadas aos seus objetivos de suporte, operacionais e de confiabilidade.	Entregue com base no escopo de consultoria acordado. As atividades, o cronograma e os resultados esperados são definidos na Ordem de Serviço.

Os **Serviços proativos** descrevem os tipos de trabalho que você pode adquirir em Serviços de Aceleração de Valor, como planejamento, implementação, avaliação, otimização e serviços de ensinamento. Não é necessário ter um modelo de contratação para adquirir os Serviços Proativos. Dependendo do serviço e do nível de suporte necessário, os Serviços proativos podem ser adquiridos individualmente ou fornecidos por meio de um modelo de engajamento, como DE ou EDE.

Categoria	Serviços Proativos	O que você obtém	Como se envolver/observações importantes
Planejamento	Prova de Conceito	Engajamento breve e baseado em evidências para validar uma abordagem de solução e sua viabilidade técnica.	Adquirida como um compromisso com escopo definido ou conforme especificado na Ordem de Serviço; frequentemente utilizada nas fases iniciais do planejamento ou da tomada de decisão.
	Serviços de Arquitetura	Orientação em arquitetura para traduzir requisitos de negócios em um projeto técnico recomendado.	Entregue na forma de consultoria com escopo definido ou projeto de design. As áreas de foco e os resultados específicos estão definidos na Ordem de Serviço.
Implemente	Serviços de integração	Acelere a implantação, migração ou atualização de soluções Microsoft com orientações estruturadas de implementação, incluindo supervisão da entrega da solução e suporte para identificar e resolver bloqueios técnicos.	Adquiridos para um escopo de implementação definido ou entregues por meio de um modelo de engajamento, como DE ou EDE, conforme aplicável.
Mantenha	Serviços de Avaliação e Melhoria	Avalie suas capacidades e seu ambiente em relação às práticas recomendadas. Identifique riscos e priorize ações para melhorar a eficácia, a segurança, a confiabilidade e o desempenho.	Pode incluir avaliações automatizadas ou conduzidas por especialistas. O escopo, as ferramentas e as atividades de acompanhamento dependem do serviço adquirido.
Otimize	Serviços de Adoção	Apoio ao planejamento e à execução da adoção para melhorar a utilização e os resultados das cargas de trabalho prioritárias.	Adquirido como um serviço específico ou fornecido por meio de um modelo de contratação mais amplo, dependendo do nível de suporte necessário.
	Serviços de Segurança	Orientações para ajudar a melhorar o nível de segurança das soluções de segurança da Microsoft.	Adquiridos com base na carga de trabalho ou cenário de segurança aplicável.
	Serviços Proativos Personalizados	Ações proativas orientadas ao cliente para atividades elegíveis não listadas anteriormente.	O escopo e as atividades elegíveis são definidos na Ordem de Serviço.

Eduque	Serviços Educacionais	Treinamento para aprimorar as capacidades técnicas e operacionais de suas equipes, que pode incluir serviços como hackathons, briefings de atualização técnica, palestras explicativas e workshops.	Adquiridos como serviços individuais ou como parte de um pacote mais amplo, dependendo do serviço e do modelo de entrega selecionados.
---------------	------------------------------	---	--

Os **Serviços Reativos** é um gerenciamento de suporte adicional para incidentes reativos, quando é necessária mais coordenação ou supervisão do que a incluída na oferta básica.

Categoria	Serviços Reativos	O que você obtém	Como se envolver/observações importantes
Suporte Reativo	Gerenciamento de Suporte Reativo Adicional	Cobertura adicional de gerenciamento de suporte reativo quando for necessária mais coordenação ou supervisão do que a incluída na oferta básica.	Adquirido como um serviço complementar para cenários específicos. O escopo, as expectativas de cobertura e a abordagem de execução são definidos na Ordem de Serviço.

Operações Unificadas em Nuvem (Unified Cloud Operations — UCO)

O Unified Cloud Operations oferece suporte especializado e recursos de sucesso para clientes que executam aplicativos do Azure de grande escala. Ele combina orientação proativa, suporte consultivo e resposta avançada a incidentes para ajudar a melhorar a confiabilidade, o desempenho e a continuidade operacional no seu ambiente do Azure.

Serviço (Incluído)	O que você obtém	Como se envolver/observações importantes
Sucesso na nuvem grande escala	Orientação de arquitetura e planejamento de capacidade para projetar, dimensionar e operar ambientes do Azure com eficiência.	Fornecida por meio de consultoria e planejamento contínuos, alinhados à sua estratégia do Azure e ao seu roteiro de crescimento.
Serviços de Operações de Consultoria	Suporte para integração, revisões de design e prontidão operacional para melhorar a velocidade de desenvolvimento e a adoção da plataforma.	Participe de sessões agendadas e colabore com os recursos de engenharia da Microsoft e com seu contato de gestão de sucesso.
Planejamento de Melhoria de Soluções	Recomendações contínuas para melhorar o desempenho, a confiabilidade e a eficácia operacional de seus aplicativos.	Entregue por meio de revisões periódicas, sessões de planejamento e ações de acompanhamento alinhadas às necessidades do seu ambiente.

Excelência e confiabilidade do Azure	Suporte reativo aprimorado com acesso prioritário e resolução mais rápida para incidentes críticos do Azure.	Envie os incidentes utilizando os canais de suporte padrão. Respostas e escalonamento aprimorados aplicam-se aos serviços no escopo.
Serviços de Gestão de Sucesso	Ponto central de coordenação para planejamento, priorização e acompanhamento da sua experiência de suporte do Azure.	Entregue em uma cadência acordada.

Nomes de serviço herdados

Algumas Ordens de Serviço fazem referência a nomes de serviços usados em versões anteriores. A tabela abaixo mapeia os termos herdados comuns para onde os serviços correspondentes são descritos nesta versão.

Termo herdado (Ordem de Serviço/versão anterior)	Agora descrito em	Onde procurar nesta versão
Serviços Fundamentais/Pacote base	Empresarial Unificado	Descrições detalhadas de serviços → Empresarial Unificado
Serviços Proativos	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor
Serviços de Planejamento	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor (Categoria do plano)
Serviços de implementação	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor (Categoria Implemente)
Serviços de manutenção	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor (Categoria Mantenha)
Serviços Educacionais	Serviços de Aceleração de Valor (e Empresarial Unificado para aprendizagem incluída)	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor (categoria Educação) para ofertas educacionais complementares. Descrições detalhadas de serviços → Serviços do Empresarial Unificado → Aprendizagem sob demanda para aprendizagem incluída (incluindo educação sob demanda e webcasts)
Soluções Aprimoradas	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor
Serviços de Otimização	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor (Categoria Otimize)

Serviços de Adoção	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor (Categoria Otimize)
Serviços focados em desenvolvimento (Avaliação de capacidade DevOps, assistência de suporte ao desenvolvimento, consultoria de plataforma de desenvolvedor)	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor (Categoria Otimize)
Gerenciamento de Serviços de TI	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor (Categoria Otimize)
Serviços de Segurança	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor (Categoria Otimize)
Assistente de Tecnologia de Suporte	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor (Categoria Otimize)
Serviços Proativos Personalizados	Serviços de Aceleração de Valor	Descrições detalhadas de serviços → Serviços de Aceleração de Valor (Categoria Otimize)
Gerenciamento de Suporte Reativo	Serviços do Empresarial Unificado	Descrições detalhadas de serviços → Serviços do Empresarial Unificado (tabela de serviços incluída)
Gerenciamento de prestação de serviços	Serviços de Gestão de Sucesso	Descrições detalhadas de serviços → Serviços do Empresarial Unificado (tabela de serviços incluída)
Resposta Unificada Aprimorada (UER)	Complemento opcional do Empresarial Unificado	Descrições detalhadas de serviços → Serviços do Empresarial Unificado - Complemento opcional do Empresarial Unificado
Resposta da Microsoft a Incidentes de Segurança Cibernética (MSCIR)	Serviços Críticos	Descrições detalhadas de serviços → Serviços Críticos - Complementos opcionais críticos opcionais (listados como Resposta a Incidentes de Segurança Cibernética)

Níveis de gravidade e metas de resposta

Os Níveis de gravidade e as Metas de resposta explicam como os níveis de gravidade são definidos e quais são as metas de resposta iniciais para os serviços que você adquire. Comece pelas definições de gravidade e, em seguida, revise as tabelas de metas de resposta dos seus Serviços Críticos e do Empresarial Unificado aplicáveis.

A. Explicação de níveis de gravidade

Gravidade	Impacto para a empresa	Situação típica
Gravidade 1	Sistema de negócios crítico inoperante; empresa em risco.	Perda completa de um aplicativo ou uma solução crítica; precisa de atenção imediata.
Gravidade A	Sistema crítico da empresa degradado.	Perda ou degradação significativa dos serviços; atenção urgente necessária.
Gravidade B	Impacto moderado para a empresa.	Perda ou degradação moderada. O trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada.
Gravidade C	Impacto mínimo para a empresa.	Funcionando de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento.

B. Metas de resposta do Empresarial Unificado

Gravidade	Meta de resposta inicial esperada	Observações
Gravidade 1	Componentes do Azure: até 15 minutos; todos os demais produtos/serviços: 1 hora ou menos (30 minutos ou menos com a Resposta Unificada Aprimorada (UER)).	Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana; escalonamento conforme apropriado, com base na gravidade.
Gravidade A	1 hora ou menos (30 minutos ou menos com a Resposta Unificada Aprimorada (UER)).	Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana; escalonamento conforme apropriado, com base na gravidade.
Gravidade B	até 2 horas.	O horário comercial padrão. O cliente pode solicitar suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, quando disponível e aplicável.
Gravidade C	até 4 horas.	Esforço durante o horário comercial.

Observações importantes: As metas de resposta exibidas são as metas de resposta iniciais. Os objetivos de resposta inicial listados para os componentes do Azure não abrangem US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Serviços de Comunicação do Azure, Gerenciamento de Assinatura e Cobrança, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base para M365, Microsoft Mesh e Universal Print. Nos casos em que for necessário o esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana, espera-se que o Cliente forneça os recursos adequados e resposta em tempo hábil. O suporte em horário comercial é prestado durante o horário comercial local, salvo indicação em contrário.

C. Metas de resposta de serviços críticos (MCS)

Oferta	Níveis de severidade	Meta de resposta inicial esperada
--------	----------------------	-----------------------------------

MCS para a Plataforma Azure/Plataforma Plus	Grav 1/Grav A	até 15 minutos.
MCS para Azure Events/Events Plus	Grav 1/Grav A	até 15 minutos.
MCS para Microsoft Security Cloud	Grav 1/Grav A	até 15 minutos.
MCS para Microsoft 365	Grav 1/Grav A	até 30 min
Suporte Crítico	Grav 1/Grav A	até 30 min

Observações importantes: As metas de resposta exibidas são as metas de resposta iniciais para o serviço adquirido aplicável. A cobertura, os produtos incluídos, as exclusões e quaisquer restrições de idioma ou entrega são definidos na Ordem de Serviço aplicável. Nos casos em que for necessário o esforço 24 horas por dia, 7 dias por semana, espera-se que o Cliente forneça os recursos adequados e resposta em tempo hábil. Os serviços baseados em eventos aplicam-se apenas durante o período de cobertura do evento acordado. Para suporte exclusivo a casos críticos, os níveis de Gravidade 1 e Severidade A possuem garantia financeira, conforme especificado na Ordem de Serviço aplicável.

Requisitos de prestação de serviços

Os Requisitos de prestação de serviço descrevem as principais condições de prestação e as responsabilidades do cliente em relação ao Microsoft Unified. Os requisitos não alteram o Contrato. Em caso de inconsistência entre esta Descrição do serviço, o Contrato e a Ordem de Serviço, prevalecerão o Contrato e a Ordem de Serviço. Não atender os pré-requisitos aplicáveis pode atrasar, limitar ou impedir a prestação do serviço. Os termos jurídicos relativos aos Serviços Profissionais Básicos constam do Contrato ou dos Termos dos Produtos da Microsoft (Serviços Profissionais), conforme aplicável, e os termos relativos à proteção e segurança de dados dos Dados de Serviços Profissionais constam do Adendo de Proteção de Dados dos Produtos e Serviços da Microsoft (“DPA”).

Responsabilidades do cliente

Para ajudar a Microsoft a implementar o Microsoft Unified de forma eficaz, o Cliente é responsável por fornecer os contatos, o acesso, as informações e a cooperação razoável necessários para a prestação ocorrer. Caso esses pré-requisitos não sejam atendidos, os serviços poderão sofrer atrasos, serem limitados ou não poderem ser prestados conforme planejado.

- **Contatos.** Mantenha atualizados os contatos de suporte e prestação de serviços (incluindo um Administrador de Serviços de Suporte, quando necessário) e notifique imediatamente a Microsoft em caso de alterações nesses contatos.
- **Acesso e informações.** Forneça, em tempo hábil, acesso, permissões e informações de diagnóstico razoavelmente necessárias para solucionar problemas ou prestar serviços (incluindo acesso remoto quando autorizado pelo Cliente).
- **Participação.** Participe das atividades de resolução de problemas e entrega, conforme solicitado de forma razoável (por exemplo, alinhamento do escopo, fornecimento de logs, reprodução de problemas, preenchimento do formulário de registro e participação em sessões agendadas).
- **Prontidão do ambiente.** Mantenha as configurações suportadas e as assinaturas/locatários e funções administrativas necessárias para acessar e usar os serviços adquiridos.

Condições de prestação (salvo indicação em contrário na Ordem de Serviço)

- **Método de prestação.** Os serviços são prestados remotamente, salvo especificação em contrário na Ordem de Serviço.
- **Produtos com suporte.** O suporte aplica-se a produtos da Microsoft comercialmente lançados e com disponibilidade geral, bem como aos Serviços Online que o Cliente adquiriu, em conformidade com o Contrato, a Ordem de Serviço e os Termos de Produto da Microsoft aplicáveis.
- **Ofertas de prévia e piloto:** A Microsoft pode ocasionalmente disponibilizar versões de prévia, beta ou outras ofertas piloto disponíveis. Sua participação é opcional. A disponibilidade varia conforme a oferta e a localização, e nem todas as ofertas estarão disponíveis para todos os clientes. A participação nessas ofertas pode estar sujeita a termos adicionais.
- **Idioma.** Os serviços são normalmente prestados em inglês, salvo indicação em contrário. Outros idiomas podem estar disponíveis dependendo da localização e da disponibilidade de recursos.
- **Acesso remoto e Dados de Serviços Profissionais.** A pedido do Cliente e quando autorizado pelo mesmo, a Microsoft poderá utilizar métodos de conexão remota e acessar informações de diagnóstico para solucionar problemas ou fornecer os serviços contratados. Os termos de proteção e segurança de dados dos Dados de Serviços Profissionais estão definidos na DPA.

Agendamento, alterações e expiração (controlados pela Ordem de Serviço)

- **Agendamento.** O agendamento está sujeito à disponibilidade de recursos da Microsoft e pode exigir aviso prévio para determinadas atividades (por exemplo, workshops ou prestações presenciais, quando aplicável).
- **Alterações e cancelamentos.** Quando uma prestação é agendada, alterações ou cancelamentos — incluindo alterações no escopo, serviço, estratégia ou data da prestação acordados — estão sujeitos à seguinte política: solicitações feitas com pelo menos 14 dias corridos de antecedência da data agendada recebem reembolso integral; solicitações feitas entre 6 e 13 dias corridos de antecedência da data agendada estão sujeitas a uma taxa não reembolsável de 50% do custo do serviço; e solicitações feitas com 5 dias corridos ou menos de antecedência da data agendada estão sujeitas ao custo integral do serviço. Avise a Microsoft assim que possível.
- **Uso durante a vigência.** Os serviços devem ser agendados e utilizados durante a vigência estipulada na Ordem de Serviço. Salvo indicação em contrário, os serviços não utilizados serão perdidos no final do período contratado.

Ordem das dependências e trocas

- **Requisitos de Serviços Fundamentais.** É necessária uma Ordem de Serviço de um serviço fundamental ativo (anteriormente denominado Pacote Básico) como o Empresarial Unificado para adquirir e manter serviços adicionais, salvo indicação expressa contrária. Se sua Ordem de Serviço de serviços fundamentais, como o Empresarial Unificado, expirar ou for rescindida, todos os serviços adicionais também estarão sujeitos à rescisão, mesmo se adquiridos separadamente, na mesma data, sem qualquer reembolso *prorate temporis*.
- **Trocas de serviço.** Quando permitido, o Cliente poderá trocar um serviço solicitado por outro serviço elegível de valor equivalente, sujeito à disponibilidade e à aprovação da Microsoft, conforme descrito na Ordem de Serviço.

Serviços prestados e logística no local

- **Exemplo de código.** Os códigos fornecidos são apenas para fins ilustrativos. O cliente é responsável por testar, validar, implementar e realizar a manutenção contínua de seu ambiente. Os direitos de uso e licenciamento do Exemplo de código são regidos pelo Contrato ou pelos Termos de Produto da Microsoft (Serviços Profissionais), conforme aplicável.
- **Entregas.** Alguns serviços incluem entregas operacionais (por exemplo, recomendações, relatórios ou gravações). A disponibilidade e o formato das entregas são descritos na descrição do serviço e/ou na Ordem de Serviço aplicável. Os direitos de uso e licenciamento das Entregas de serviços são regidos pelo Contrato ou pelos Termos de Produto da Microsoft (Serviços Profissionais), conforme aplicável.
- **No local.** Caso a entrega no local seja acordada por escrito, o Cliente poderá ser responsável por despesas razoáveis de deslocamento e afins, a menos que tais custos estejam incluídos na Ordem de Serviço.

Avisos e comunicações

- **Comunicações de serviço.** A Microsoft poderá enviar comunicações relacionadas ao serviço (por exemplo, avisos de segurança, serviço e atualização de produtos) para endereços de email corporativos associados à conta do Cliente.

Serviços de terceiros

- **Terceiros.** Caso o Cliente solicite assistência de vários fornecedores, ou para determinados cenários suportados que envolvam tecnologias ou serviços da Microsoft e de terceiros, a Microsoft poderá coordenar com os terceiros aplicáveis a resolução do problema. Todas as terceiras partes permanecem responsáveis pelos seus produtos e serviços, bem como pelo cumprimento das suas próprias obrigações de suporte.

Termos específicos do GitHub

- **GitHub.** Quando os serviços de suporte do GitHub estão incluídos ou são adquiridos, esses serviços são fornecidos pela GitHub, Inc. e estão sujeitos aos termos aplicáveis do GitHub.

Apêndice A

Serviços Críticos

Os Serviços Críticos (MCS) são serviços opcionais para produtos, cargas de trabalho e eventos em que a disponibilidade, a resiliência e a recuperação rápida são especialmente importantes para o negócio. Esses serviços proporcionam uma experiência de suporte aprimorada, destinada a reduzir o tempo de mitigação, fortalecer a prontidão operacional e melhorar a continuidade durante situações de alto impacto. No caso das ofertas elegíveis, o MCS também inclui acesso direto e acelerado à equipe de engenharia da Microsoft para ajudar a resolver problemas críticos mais rapidamente, com exceção do Azure Events/Events Plus, Suporte Crítico, Resposta a Incidentes de Segurança Cibernética e Inteligência contra Ameaças. Sua Ordem de Serviço identifica a(s) oferta(s) específica(s) da MCS, o escopo abrangido e os termos aplicáveis.

MCS para Plataforma Azure/Platform Plus. O MCS para Plataforma Azure oferece suporte aprimorado para os ambientes de produção do Azure cobertos, ajudando a reduzir o tempo de mitigação para incidentes dentro do escopo. O serviço inclui tratamento prioritário de incidentes, escalonamento acelerado e integração para alinhamento do ambiente abrangido, das prioridades operacionais e dos cenários críticos. As assinaturas abrangidas, os serviços do Azure, quaisquer funcionalidades adicionais do Platform Plus e os pré-requisitos aplicáveis são definidos na Ordem de Serviço. A prestação ocorre remotamente, salvo acordo em contrário por escrito, e determinados serviços ou funcionalidades podem estar sujeitos a exclusões ou condições específicas do serviço.

MCS para Azure Workload/Workload Plus/Companion. O MCS para Azure Workload, incluindo o Azure Workload para SAP, oferece suporte aprimorado para uma carga de trabalho ou aplicativo crítico do Azure definido na produção, projetado para manter e melhorar a disponibilidade, a resiliência e o tempo de mitigação dessa carga de trabalho. O serviço combina o tratamento prioritário de incidentes e escalonamento acelerado para a equipe de engenharia da Microsoft com serviços preventivos projetados para impulsionar a confiabilidade geral da carga de trabalho em questão. A carga de trabalho abrangida, o ambiente, quaisquer funcionalidades adicionais do Plus ou Companion e os pré-requisitos relacionados são definidos na Ordem de Serviço. O MCS para Azure Workload Companion está disponível apenas com o serviço da Plataforma Azure aplicável, quando necessário.

MCS para Azure Events/Events Plus. O MCS para Azure Events oferece suporte a eventos de negócios planejados e de alto impacto que dependem dos serviços do Azure e demandam maior prontidão operacional durante um período de evento definido. O serviço inclui a integração para o cenário de evento coberto, uma revisão de resiliência pré-evento, suporte durante o período do evento acordado e acompanhamento de questões aplicáveis após o evento. O cenário do evento abrangido, o período do evento, qualquer flexibilidade adicional do Events Plus e as condições aplicáveis são definidos na Ordem de Serviço. Espera-se que os clientes forneçam informações de planejamento, participem das atividades de integração e avisem com antecedência suficiente para o agendamento.

MCS para Microsoft Security Cloud. O MCS para Microsoft Security Cloud oferece suporte aprimorado para todos os produtos e serviços de segurança da Microsoft abrangidos, para o(s) locatário(s) identificado(s) na Ordem de Serviço, alinhando o suporte ao ambiente, às prioridades e aos objetivos de negócios do cliente. Ele combina a resolução prioritária e acelerada de problemas com o envolvimento proativo para melhorar a confiabilidade e apoiar a melhoria contínua. O serviço também inclui consultoria técnica, integração estruturada, alinhamento baseado em cenários e gerenciamento contínuo de suporte para identificar riscos, otimizar configurações e fortalecer a postura geral de segurança do cliente. Determinadas funcionalidades podem estar sujeitas a restrições de entrega específicas do serviço, incluindo disponibilidade regional ou de idioma.

MCS para Microsoft 365. O MCS para Microsoft 365 (M365) oferece suporte aprimorado e interação com a equipe de engenharia da Microsoft para produtos M365 selecionados dentro de um ou mais locatários de produção definidos, conforme identificado em sua Ordem de Serviço. O serviço foi projetado para maximizar o valor de suas soluções do M365 e acelerar a mitigação de incidentes qualificados que afetam a produção. Ele inclui tratamento prioritário de gerenciamento de incidentes, escalonamento acelerado e integração para alinhamento com seu ambiente, prioridades operacionais e cenários críticos de negócios. A abrangência, o escopo e quaisquer requisitos específicos do serviço são definidos na Ordem de Serviço. Para fins de esclarecimento, este serviço aplica-se apenas a produtos do M365 elegíveis e não abrange produtos e serviços de segurança, conformidade ou gerenciamento de identidade (SCIM) da Microsoft.

MCS para GitHub. O MCS para GitHub oferece suporte aprimorado para ambientes e cenários do GitHub, ajudando a reduzir o risco operacional em fluxos de trabalho críticos do GitHub. O serviço inclui tratamento prioritário para incidentes

qualificados e pode incluir um envolvimento mais aprofundado, um recurso técnico dedicado, orientação proativa sobre integridade e desempenho ou suporte para cenários elegíveis relacionados à plataforma GitHub ou ao Copilot, dependendo da oferta adquirida. O escopo, os ambientes ou cenários abrangidos, os pré-requisitos aplicáveis e quaisquer termos específicos do GitHub são definidos na Ordem de Serviço.

Suporte Crítico. O Suporte Crítico oferece uma experiência de suporte aprimorada para uma solução crítica definida, identificada em sua Ordem de Serviço. O serviço pode incluir elementos de suporte preventivo e reativo, projetados para melhorar a prontidão, reduzir o risco e apoiar a recuperação em caso de incidentes de alto impacto. A solução abrangida, os produtos, os serviços online, os limites da solução e as condições específicas do serviço são definidos na Ordem de Serviço. A prestação poderá exigir a participação do Cliente na integração, no planejamento ou em outras atividades de serviço acordadas.

Resposta a Incidentes de Segurança Cibernética. A Resposta a Incidentes de Segurança Cibernética oferece suporte especializado para ajudar a investigar, conter, remediar e recuperar-se de incidentes de segurança cibernética. O serviço pode incluir apoio à investigação, orientação sobre ações de contenção e recuperação, apoio na avaliação do escopo e impacto do incidente e atividades de resposta a incidentes relacionadas, com base na situação. O escopo, o cronograma e as condições aplicáveis do serviço são definidos no momento do incidente e regidos pela Ordem de Serviço correspondente.

Inteligência contra ameaças. A Inteligência contra Ameaças fornece briefings, alertas e insights personalizados para ajudar os clientes a compreender os riscos emergentes relevantes para o ambiente, setor ou região geográfica. O serviço pode incluir briefings informativos regulares, orientações práticas, alertas ou compartilhamento de informações e discussões de acompanhamento por meio de contatos de segurança designados da Microsoft, dependendo da oferta adquirida. O escopo específico, a frequência e quaisquer requisitos de participação do cliente relacionados são definidos na Ordem de Serviço.