

Descripciones del servicio de Microsoft Unificado (MUSD)

Fecha de la versión: Septiembre de 2026

Índice

- Descripciones del servicio de Microsoft Unificado (MUSD) 1
- Descripción general de Microsoft Unificado 2
- Soporte unificado 3
- Servicios críticos..... 4
- Servicios de aceleración del valor 5
- Descripciones detalladas del servicio 6
 - Información clave de prestación y compra 6
 - Soporte unificado..... 7
 - Servicios críticos (MCS) 8
 - Servicios de aceleración del valor 8
 - Operaciones unificadas de nube (UCO) 10
 - Nombres de servicio heredados 11
- Niveles de gravedad y objetivos de respuesta..... 13
 - A. Explicación de los niveles de gravedad 13
 - B. Objetivos de respuesta de Soporte unificado 13
 - C. Objetivos de respuesta de Servicios críticos (MCS) 13
- Requisitos de prestación de servicios 15

Descripción general de Microsoft Unificado

Soporte que se adapta a la situación actual de su empresa y crece con ella.

Microsoft Unificado es nuestra oferta de soporte y administración del éxito dirigida a clientes empresariales. Ofrece una base para la resolución de problemas y la administración del éxito ininterrumpida con el fin de mantener en buen estado su entorno de Microsoft. Además, puede ampliarse con servicios opcionales para cargas de trabajo críticas y colaboraciones que implican una transformación más profunda.

Microsoft Unificado comienza con **Soporte unificado** como servicio base y puede expandirse con **Servicios críticos** y **Servicios de aceleración del valor**, lo que aporta flexibilidad para agregar las capacidades adecuadas a medida que evolucionan las necesidades de su negocio.

Cómo adquirir los productos: Los servicios de Microsoft Unificado están disponibles a través de un contrato de Microsoft ("Contrato") y pueden adquirirse como una suscripción mensual **prepagada de pago por uso (según disponibilidad) o como un servicio** con compromiso (según disponibilidad). Los servicios seleccionados, el ámbito y los precios aplicables están definidos en su Orden de trabajo de servicios empresariales o en los términos suplementarios adjuntos al Contrato ("Orden de trabajo"). Para conocer las opciones de compra y la disponibilidad en su región, póngase en contacto con su representante de Microsoft.

El contenido antes conocido como Descripción de los servicios de soporte unificado (USSD) pasa a denominarse **Descripciones del servicio de Microsoft Unificado ("MUSD" o "Descripciones de los servicios")**. Para evitar la confusión, tenga en cuenta que algunas Órdenes de trabajo pueden hacer referencia a USSD.

Este sitio contiene las Descripciones del servicio de Microsoft Unificado y ofertas relacionadas. A medida que nuestros servicios evolucionan, podemos actualizar este contenido periódicamente. Este tipo de actualizaciones no disminuye o reduce materialmente los servicios que los clientes ya compraron.

Las versiones anteriores siguen disponibles [aquí](#) para los clientes que necesitan hacer referencia a servicios adquiridos con una versión anterior.

Soporte unificado

Soporte permanente y administración del éxito para el entorno de Microsoft.

Soporte unificado proporciona resolución de problemas y administración del éxito ininterrumpida para ayudar a mantener su entorno de Microsoft saludable, seguro y resiliente. Incluye soporte coordinado para incidentes y problemas operativos, además de orientación proactiva y visibilidad para ayudar a reducir el riesgo y mejorar la confiabilidad.

Qué incluye

- **Resolución de problemas ininterrumpida** Crea y administra solicitudes de soporte en cualquier momento para ayudar a restablecer el servicio y resolver problemas en todas las tecnologías de Microsoft admitidas.
- **Servicios de administración del éxito.** Orquestación, planificación y coordinación proactivas en todo Microsoft para ayudar a reforzar el estado de los clientes, acelerar la adopción de la nube e impulsar la transformación de la IA.
- **Revisiones del estado proactivas.** Revisiones periódicas de la infraestructura, la seguridad y las operaciones para identificar riesgos, reducir problemas recurrentes y mejorar la confiabilidad.
- **Aprendizaje a petición.** Aprendizaje personalizado y contenido técnico para desarrollar capacidades en sus equipos de TI y operaciones.
- **Acceso al portal de servicios.** Una vista centralizada para enviar solicitudes, seguir la prestación y monitorizar las señales de disponibilidad y estado del servicio.
- **Flex Allowance.** Disponible con modelos de compra de compromiso de plazo prepagado y se puede aplicar a los servicios que cumplan los requisitos, incluidos los Servicios críticos y los Servicios de aceleración del valor, tal y como se detalla en su Orden de trabajo. Vea las Descripciones detalladas del servicio para conocer su aplicabilidad y uso.
- **Créditos proactivos.** Créditos flexibles, basados en el consumo, que se usan para acceder a servicios proactivos elegibles que ayudan a planificar, implementar, optimizar y mejorar su entorno de Microsoft. Estos créditos pueden incluirse en su base mensual o consumirse a través de las concesiones disponibles, dependiendo de su modelo de compra, y también pueden comprarse por separado cuando corresponda. Vea las Descripciones detalladas del servicio para conocer su aplicabilidad y uso.

Complementos de Soporte unificado opcionales:

- **Respuesta mejorada unificada:** gestión acelerada de escenarios críticos selectos con escalación simplificada para ayudar a reducir el tiempo necesario para la mitigación.
- **Garantía unificada:** proporciona soporte en el país adaptado a los requisitos normativos locales o de soberanía de datos.

Nota de compra: Soporte unificado es la capa de soporte central de Microsoft Unificado y es necesaria como prerrequisito para incorporar Servicios críticos y Servicios de aceleración del valor.

Para obtener más información sobre [Soporte unificado](#)

Servicios críticos

Para escenarios en que la disponibilidad, la confiabilidad y la recuperación oportuna son fundamentales para el negocio.

Servicios críticos proporciona gestión de incidentes priorizada, escalación avanzada y colaboración de especialistas para productos, cargas de trabajo y eventos empresariales críticos, lo que le ayuda a reducir el tiempo necesario para la mitigación y a mantener la continuidad durante las interrupciones del servicio y los incidentes de seguridad de gran impacto.

Oferta de Servicios críticos (MCS):

- **MCS para Azure:** cobertura mejorada para cargas de trabajo críticas en Azure, lo que permite una resolución de problemas veloz para restaurar el servicio y proteger la continuidad del negocio.
- **MCS para Microsoft Security Cloud:** una colaboración personalizada con Microsoft Security que le ayuda a manejar, ampliar y recuperar sus cargas de trabajo de seguridad más críticas mediante una orientación proactiva, un contexto técnico detallado y una resolución acelerada cuando surgen problemas.
- **MCS para Microsoft 365:** cobertura centrada en la confiabilidad para entornos de Microsoft 365 críticos, con vías priorizadas de mitigación para los problemas que afectan a la producción.
- **MCS para GitHub:** soporte prioritario para los flujos de trabajo de desarrollo críticos, incluyendo la plataforma GitHub y los escenarios de Copilot, lo que garantiza que los problemas críticos se aborden con prioridad para evitar interrupciones en los plazos de desarrollo y lanzamiento.
- **Respuesta ante incidentes de ciberseguridad:** ofrece soporte especializado para identificar y contener con rapidez ciberincidentes, así como recuperarse de ellos. Ayuda a las organizaciones a minimizar el impacto, restaurar las operaciones y reforzar la resiliencia para prevenir futuros incidentes.
- **Inteligencia sobre amenazas:** un servicio de suscripción que ofrece informes ejecutivos periódicos y análisis proactivos para ayudarle a comprender los riesgos emergentes y traducirlos en pasos claros y prácticos para su organización.

Nota de compra: Los Servicios críticos son opcionales y requieren ofertas de soporte fundamental, como Soporte unificado, a modo de prerequisite. Su selección se detalla en su Orden de trabajo.

Servicios de aceleración del valor

Acelere el resultado en sus cargas de trabajo de Microsoft.

Los Servicios de aceleración del valor le ayudan a planificar, implementar y optimizar de forma proactiva las cargas de trabajo prioritarias de Microsoft con los conocimientos de Microsoft para reducir el riesgo de la prestación, mejorar la confiabilidad y acelerar el tiempo para obtener valor. Los servicios pueden prestarse mediante una combinación apropiada de experiencias digitales, automatización y especialistas de Microsoft, según lo que más convenga a sus resultados.

Ofertas de Servicios de aceleración del valor

Elija una o más ofertas en función de sus cargas de trabajo prioritarias y los resultados deseados.

Ingeniería designada (DE)

DE es una colaboración con una duración determinada y un ámbito predefinido, centrado en una única carga de trabajo prioritaria. Le ayuda a avanzar más rápido gracias a unas directrices técnicas claras y soporte para la implementación, con el fin de mejorar la confiabilidad, la preparación y la adopción de esa carga de trabajo. Las actividades típicas incluyen evaluar el estado actual, coordinar un enfoque, apoyar la implementación o la optimización y capacitar a sus equipos con una transferencia de conocimientos dirigida.

Ingeniería designada mejorada (EDE)

EDE es una colaboración continua que le ayuda a alcanzar y mantener resultados en las cargas de trabajo prioritarias de Microsoft. Se centra en mejorar la confiabilidad, acelerar la adopción y reducir el riesgo técnico y operativo, al tiempo que garantiza que las soluciones técnicas se diseñan y ejecutan de acuerdo con las prioridades del negocio.

EDE proporciona:

- Adaptación continua de la tecnología a los objetivos empresariales
- Identificación y reducción proactivas del riesgo operativo y de prestación
- Aceleración de la implementación, la adopción y la optimización en las cargas de trabajo
- Mejora continua de la confiabilidad, el rendimiento y la posición de seguridad
- Orientaciones sobre la arquitectura de la solución

Nota de compra: Los Servicios de aceleración del valor son opcionales y requieren ofertas de soporte fundamental, como Soporte unificado, a modo de prerrequisito. Su selección se detalla en su Orden de trabajo.

Descripciones detalladas del servicio

Use las Descripciones del servicio detalladas para ver qué abarca cada oferta de Microsoft Unificado. Se diseñaron para ofrecer una visión clara de los servicios incluidos, los complementos opcionales y las condiciones clave de prestación.

Nota: Su Orden de trabajo puede usar nombres de servicio de versiones anteriores de esta Descripción del servicio. En esta experiencia web, dichos servicios pueden aparecer con nombres o agrupaciones actualizados. Use la tabla de nombres de servicios heredados siguiente para encontrar la sección correspondiente. Su Orden de trabajo define los servicios adquiridos, las cantidades/horas, el ámbito, las actividades aptas o cualquier prerequisite.

Información clave de compra y prestación

Flex Allowance

Disponible solo para modelos de compra de prepago, Flex Allowance es una parte de su compromiso de prepago que puede aplicarse a los servicios que cumplan los requisitos.

- Asignado en la Orden de trabajo.
- Cualquier importe de Flex Allowance no asignado en la Orden de trabajo en el momento de su ejecución se perderán.
- Debe asignarse y utilizarse dentro del plazo anual correspondiente.
- Para Proactivo personalizado, puede aplicarse a los servicios aptos hasta un 20 % de Flex Allowance o 50 000 \$, lo que sea mayor.
- Los servicios aptos pueden intercambiarse por otros servicios aptos, según disponibilidad y previa aprobación de Microsoft

Créditos proactivos

Los Créditos proactivos se usan para consumir servicios aptos. Pueden obtenerse a través del modelo de compra y también como complementos o a través de Flex Allowance disponible, en función de cómo estén estructurados sus servicios en la Orden de trabajo.

Modelos de pago por uso y compra con compromiso:

- Acumulación a lo largo del tiempo en función de los gastos mensuales de soporte.
- Registro en los perfiles de facturación y aplicado según las tarifas vigentes del servicio.
- No transferible entre perfiles de facturación.
- Puede incluir la asignación inicial como se define en la Orden de trabajo, seguida de las acumulaciones posteriores.
- Es posible que se requieran pagos adicionales o créditos para servicios que superen el saldo disponible, según las condiciones del programa y los requisitos de gasto mínimo.
- Los Créditos proactivos adquiridos como un complemento deben entregarse en doce (12) meses, de manera coherente con las directrices de entrega estándar. Además, el Cliente debe mantener activa una Orden de trabajo de soporte fundamental para que se pueda efectuar la prestación.
- La cancelación de la Orden de trabajo de soporte fundamental requiere un periodo de espera de 12 meses antes de poder recibir Créditos proactivos al suscribir una nueva Orden de trabajo.

Modelos de compra de prepago: pueden financiarse a través de su Flex Allowance, dentro de los límites aplicables.

Consideraciones multipaís (cuando corresponda)

El soporte multipaís se aplica cuando su Orden de trabajo incluye Soporte unificado en más de un país o una región. Le ayuda a recibir servicios incluidos para las ubicaciones identificadas en su Orden de trabajo, al tiempo que tiene en cuenta los requisitos locales de prestación de servicios, como el idioma, la zona horaria y la disponibilidad en el país. Su Orden de trabajo define las ubicaciones incluidas, cómo se prestarán los servicios en cada una de ellas y cualquier restricción o norma de intercambio específica de cada ubicación.

Soporte unificado

Soporte unificado ofrece el soporte fundamental y las capacidades de gestión del éxito que los clientes usan día a día. Abarca soporte reactivo para los productos de Microsoft admitidos e incluye acceso a gestión del éxito y recursos digitales.

Servicio (incluido)	Qué obtiene	Cómo interactuar/puntos clave
Soporte para la solución de problemas	Resolución de problemas basada en casos para restablecer el servicio y solucionar problemas técnicos.	Abrir una solicitud de soporte por la web o por teléfono para la solución de problemas o la resolución; los objetivos de respuesta dependen del nivel de gravedad.
Administración de soporte reactiva	Supervisión coordinada para ayudar a garantizar una resolución de incidentes oportuna y de alta calidad.	Asignado por Microsoft mediante la administración de casos según sea necesario.
Servicios de administración del éxito	Orquestación, planificación y coordinación proactivas en todo Microsoft para ayudar a reforzar el estado de los clientes, acelerar la adopción de la nube e impulsar la transformación de la IA. Incluye Administración de prestación de servicios.	La prestación se basa en la planificación colaborativa y las prioridades acordadas, y los servicios pueden evolucionar con el tiempo para adaptarse a las necesidades del cliente, las ofertas de Microsoft y la disponibilidad del servicio.
Servicios de administración de incidentes	Administración de incidentes estructurada para llegar a la mitigación y la resolución, con visibilidad continua del estado y el progreso.	Abrir una solicitud de soporte mediante los canales estándar. Los incidentes siguen una ruta de soporte estándar; los escenarios complejos pueden requerir coordinación adicional.
Soporte de tecnología integrado	Resolución de incidentes coordinada entre Microsoft y determinados socios tecnológicos para reducir el tiempo necesario hasta la resolución en tecnologías y servicios admitidos.	Microsoft interactúa con el cliente según sea necesario. Puede solicitarse soporte de coordinación para problemas que afecten a varias tecnologías, para la coordinación entre varias partes interesadas o para incidentes cuya resolución se prevea que requiere varios días.
Aprendizaje a petición	Formación personalizada y contenido técnico para desarrollar aptitudes en sus equipos.	Acceso a través de los recursos de aprendizaje digital disponibles.
Evaluación del estado a petición	Evaluaciones a petición y revisiones del estado proactivas para identificar riesgos y recomendar mejoras.	Las evaluaciones se hacen de forma autónoma a través del centro involucrado.

Complementos de Soporte unificado opcionales (opcional; el ámbito y los requisitos se definen en su Orden de trabajo)

Complementos opcionales	Qué obtiene	Cómo interactuar/puntos clave
Garantía unificada	Proporciona soporte geovallado o en el país, cuando corresponda, a clientes del	Recibe Soporte unificado para todas las interacciones de soporte cubiertas. La

	sector comercial y público con requisitos normativos y de soberanía más estrictos.	única diferencia es que el soporte se presta desde la zona geográfica correspondiente, cuando corresponda.
Respuesta mejorada unificada	Gestión acelerada de incidentes para escenarios críticos selectos y servicios incluidos.	Abrir una solicitud de soporte mediante los canales admitidos.

Servicios críticos (MCS)

Los Servicios críticos son complementos opcionales disponibles para plataformas, cargas de trabajo y eventos en que la disponibilidad, la confiabilidad y la recuperación rápida son críticas para el negocio. Ofrece gestión de incidentes priorizada, escalación avanzada y colaboración de especialistas. La Orden de trabajo define la(s) oferta(s) específica(s), el ámbito, las actividades aptas o cualquier prerequisite. Para obtener más información, consulte el [apéndice de MCS](#).

Oferta	Qué obtiene	Cómo interactuar/puntos clave
MCS para la Plataforma de Azure/Plataforma de Azure Plus	Soporte priorizado para entornos de producción de Azure con una escalación más rápida cuando sea necesario.	Incorporación única; después, apertura de casos a través del portal/teléfono/chat para los servicios de Azure incluidos.
MCS para la Carga de trabajo de Azure/Carga de trabajo de Azure Plus/Companion	Soporte preventivo a medida y priorizado en caso de incidentes para ayudar a mejorar la confiabilidad de una carga de trabajo o una aplicación de Azure definida y crítica en producción.	La carga de trabajo cubierta se define en la Orden de trabajo. Durante la incorporación, Microsoft y el Cliente se ponen de acuerdo sobre los objetivos de confiabilidad, evalúan los riesgos clave y establecen un plan de mitigación. Los incidentes se envían a través de los canales de Azure admitidos para la carga de trabajo cubierta.
MCS para Eventos de Azure/Eventos de Azure Plus	Soporte priorizado y con plazos definidos para eventos empresariales planificados y de alto impacto, incluyendo la preparación previa al evento y la cobertura durante todo el periodo del evento.	Programar el evento con antelación; recibir cobertura durante el periodo del evento acordado.
MCS para Microsoft Security Cloud	Soporte priorizado para incidentes de seguridad de alto impacto en los productos de seguridad de Microsoft incluidos.	Abrir los incidentes de seguridad a través de los canales admitidos.
MCS para Microsoft 365	Soporte priorizado para entornos de producción de Microsoft 365 críticos con una escalación más rápida cuando sea necesario.	Enviar los incidentes a través de los canales de soporte de Microsoft 365 para los servicios incluidos.
MCS para GitHub	Soporte prioritario para los flujos de trabajo de GitHub críticos, incluyendo la plataforma y los escenarios de Copilot (cuando sea aplicable).	Interactuar a través del soporte de GitHub tal y como se define en la Orden de trabajo; se aplican los términos del servicio de GitHub.

Soporte crítico	Soporte preventivo y exhaustivo para una solución crítica definida con el fin de reducir el riesgo y mejorar la preparación.	Se presta a través de un modelo de colaboración acordado.
Respuesta ante incidentes de ciberseguridad	Soporte integral para investigar, contener, solucionar y recuperarse de ciberincidentes, al tiempo que se minimiza el impacto empresarial.	Interactuar con el gestor de cuentas de Microsoft o abrir un caso de soporte para obtener rápidamente la ayuda de expertos en la investigación, la contención y la recuperación durante un incidente de seguridad.
Inteligencia sobre amenazas	Ofrece informes mensuales sobre amenazas y orientación sobre alertas adaptados a su sector, zona geográfica y entorno de seguridad, con recomendaciones prácticas para ayudarlo a evaluar y responder ante los riesgos emergentes.	Interactuar con los contactos de seguridad de Microsoft designados. Se requiere la participación del cliente en las sesiones informativas y en las actividades de seguimiento.

Servicios de aceleración del valor

Los Servicios de aceleración del valor son complementos opcionales que aportan la experiencia de Microsoft para ayudar a los clientes a planificar, implementar, optimizar y gestionar las cargas de trabajo prioritarias. Los servicios se contratan en forma de ámbitos definidos u horas (por orden de trabajo) y se prestan mediante una combinación adecuada de especialistas de Microsoft, experiencias digitales e IA/automatización. En el caso de los clientes con presencia en varios países, es posible que se asignen recursos específicos (por ejemplo, EDE) a una ubicación de soporte específica como parte de la contratación y la planificación de la prestación del servicio, tal y como se detalla en la Orden de trabajo.

Los **Modelos de colaboración** describen cómo se prestan ciertos Servicios de aceleración del valor. Definen el tipo de soporte de ingeniería ofrecido según el nivel de continuidad, el ámbito y la capacidad de respuesta necesarios.

Oferta	Qué obtiene	Cómo interactuar/puntos clave
Ingeniería designada (DE)	Colaboración de ingeniería con plazo definido para una carga de trabajo prioritaria concreta, con el fin de mejorar la preparación, la calidad de la implementación y la confiabilidad.	Se adquiere como una colaboración con ámbito predefinido para una carga de trabajo o un resultado concretos. El ámbito, la duración y las entregas se definen en la Orden de trabajo.
Ingeniería designada mejorada (EDE)	Colaboración de ingeniería continua con el fin de mejorar la confiabilidad, reducir los riesgos y acelerar la adopción y la optimización en las cargas de trabajo prioritarias.	Se presta como un modelo de colaboración continuo. La cobertura, los recursos asignados, la cadencia y las cargas de trabajo admitidas se definen en la Orden de trabajo.
Ingeniería designada mejorada reactiva (REDE)	Soporte de ingeniería centrado en ayudar a acelerar la investigación y la resolución de incidentes reactivos relacionados con determinados productos o cargas de trabajo.	Se usa cuando se adquiere soporte de ingeniería adicional para escenarios reactivos. El ámbito, el modelo de cobertura y los prerrequisitos del producto se definen en la Orden de trabajo.

Asesor de tecnología de soporte	Evaluación, planificación y recomendaciones personalizadas, adaptadas a sus objetivos de compatibilidad, operatividad y confiabilidad.	Se presta según el ámbito de asesoramiento acordado. Las actividades, los plazos y los resultados esperados se definen en la Orden de trabajo.
--	--	--

Los **Servicios proactivos** describen los tipos de trabajo que puede adquirir en el marco de los Servicios de aceleración del valor, tales como servicios de planificación, implementación, evaluación, optimización y formación. No necesita un modelo de colaboración para adquirir Servicios proactivos. En función del servicio y del nivel de soporte que necesite, los Servicios proactivos pueden contratarse de forma independiente o prestarse a través de un modelo de colaboración como DE o EDE.

Categoría	Servicios proactivos	Qué obtiene	Cómo interactuar/puntos clave
Planificación	Prueba de concepto	Colaboración breve y basada en datos para validar un enfoque de solución y su viabilidad técnica.	Se adquiere como una colaboración definida o según el ámbito establecido en la Orden de trabajo; se suele utilizar en las primeras fases de la planificación o la toma de decisiones.
	Servicios de arquitectura	Orientaciones de arquitectura para traducir los requisitos empresariales en un diseño técnico recomendado.	Se presta como un asesoramiento incluido o como una colaboración de diseño. Las áreas de enfoque y los resultados específicos se definen en la Orden de trabajo.
Implementación	Servicios de incorporación	Acelere la implementación, la migración o la actualización de las soluciones de Microsoft con una guía estructurada para la implementación, que incluye la supervisión de la prestación de la solución y el soporte para identificar y resolver los obstáculos técnicos.	Se adquiere para un ámbito de implementación definido o se presta a través de un modelo de colaboración como DE o EDE, según corresponda.
Mantenimiento	Servicios de evaluación y mejora	Evalúe sus capacidades y su entorno respecto a las prácticas recomendadas. Identifique los riesgos y priorice las acciones para mejorar la efectividad, la seguridad, la confiabilidad y el rendimiento.	Puede incluir evaluaciones automatizadas o guiadas por especialistas. El ámbito, las herramientas y las actividades de seguimiento dependen del servicio adquirido.
Optimización	Servicios de adopción	Planificación de la adopción y soporte de ejecución con el fin de mejorar el uso y los resultados para cargas de trabajo prioritarias.	Se adquiere como un servicio incluido o se presta a través de un modelo de colaboración más amplio, dependiendo del nivel de soporte requerido.
	Servicios de seguridad	Orientación para mejorar la posición de seguridad en las	Se adquiere según la carga de trabajo o el escenario de seguridad aplicables.

		soluciones de seguridad de Microsoft.	
	Servicios proactivos personalizados	Colaboraciones proactivas impulsadas por el cliente para actividades aptas y que no figuren en ninguna otra lista.	El ámbito y las actividades aptas se definen en la Orden de trabajo.
Educación	Servicios de educación	Formación para ampliar las capacidades técnicas y operativas de su equipo, lo que puede incluir servicios como hackatones, sesiones informativas de actualización técnica, charlas y talleres.	Se adquieren como servicios individuales o como parte de una colaboración más amplia, según el modelo de servicio y prestación seleccionado.

Servicios reactivos es un servicio adicional de administración de soporte de incidentes reactiva para aquellos casos en los que se requiere una mayor coordinación o supervisión de la que se incluye en la oferta básica.

Categoría	Servicios reactivos	Qué obtiene	Cómo interactuar/puntos clave
Soporte reactivo	Administración de soporte reactiva adicional	Cobertura adicional de administración de soporte reactiva para aquellos casos en los que se requiere una mayor coordinación o supervisión de la que se incluye en la oferta básica.	Se adquiere como un servicio complementario para escenarios aptos. El ámbito, las expectativas de cobertura y el enfoque de colaboración se definen en la Orden de trabajo.

Operaciones unificadas de nube (UCO)

Operaciones unificadas de nube ofrece soporte especializado y capacidades de éxito para clientes que ejecutan aplicaciones de Azure a gran escala. Combina orientación proactiva, soporte de asesoramiento y respuesta ante incidentes avanzada para ayudar a mejorar la confiabilidad, el rendimiento y la continuidad operativa en su entorno de Azure.

Servicio (incluido)	Qué obtiene	Cómo interactuar/puntos clave
Éxito en la nube a escala	Orientación sobre la arquitectura y planificación de capacidad para diseñar, escalar y operar entornos de Azure eficazmente.	Se presta a través de asesoramiento continuo y colaboraciones de planificación adaptadas a su estrategia de Azure y hoja de ruta de crecimiento.
Servicios de asesoramiento de operaciones	Soporte para la incorporación, las reseñas de diseño y la preparación operativa con el fin de mejorar la	Interactuar a través de sesiones programadas y la colaboración con los recursos de

	velocidad de desarrollo y la adopción de la plataforma.	ingeniería de Microsoft y el contacto de administración del éxito.
Planificación de mejora de soluciones	Recomendaciones continuas para mejorar el rendimiento, la confiabilidad o la eficiencia operativa de sus aplicaciones.	Se presta a través de revisiones periódicas, sesiones de planificación y acciones de seguimiento alineadas a las necesidades de su entorno.
Excelencia y confiabilidad de Azure	Soporte reactivo ampliado con acceso priorizado y resolución más rápida de incidentes críticos de Azure.	Enviar incidentes a través de los canales de soporte estándar; para los servicios incluidos se aplica una respuesta y una escalación mejoradas.
Servicios de administración del éxito	Punto central de coordinación para la planificación, la priorización y el seguimiento en toda su experiencia de soporte de Azure.	Se presta con una cadencia acordada.

Nombres de servicio heredados

Algunas Órdenes de trabajo hacen referencia a nombres de servicios utilizados en versiones anteriores. La tabla siguiente relaciona términos heredados habituales con la ubicación en la que se describen los servicios correspondientes en esta versión.

Término heredado (Orden de trabajo/versión anterior)	Ahora descrito en	Ubicación en esta versión
Servicios base/Paquete base	Soporte unificado	Descripciones detalladas del servicio → Soporte unificado
Servicios proactivos	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor
Servicios de planificación	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor (categoría Planificación)
Servicios de implementación	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor (categoría Implementación)
Servicios de mantenimiento	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor (categoría Mantenimiento)
Servicios de educación	Servicios de aceleración del valor (y Soporte unificado para la formación incluida)	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor (categoría Educación) para ofertas educativas complementarias; Descripciones detalladas del servicio → Servicios de Soporte unificado → Aprendizaje a petición para aprendizaje

		incluido (incluida la formación a petición y los webcasts)
Soluciones mejoradas	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor
Servicios de optimización	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor (categoría Optimización)
Servicios de adopción	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor (categoría Optimización)
Servicios centrados en el desarrollo (evaluación de capacidades de DevOps, asistencia para el desarrollo, asesoramiento sobre plataformas para desarrolladores)	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor (categoría Optimización)
Administración de servicios de TI	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor (categoría Optimización)
Servicios de seguridad	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor (categoría Optimización)
Asesor de tecnología de soporte	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor (categoría Optimización)
Servicios proactivos personalizados	Servicios de aceleración del valor	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de aceleración del valor (categoría Optimización)
Administración de soporte reactiva	Servicios de Soporte unificado	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de Soporte unificado (incluida la tabla de servicios)
Administración de prestación de servicios	Servicios de administración del éxito	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de Soporte unificado (incluida la tabla de servicios)
Respuesta mejorada unificada (UER)	Complemento de Soporte unificado opcional	Descripciones detalladas del servicio → Servicios de Soporte unificado - Complemento de Soporte unificado opcional
Respuesta ante incidentes de ciberseguridad de Microsoft (MSCIR)	Servicios críticos	Descripciones detalladas del servicio → Servicios críticos → Complementos críticos opcionales (enumerados como Respuesta ante incidentes de ciberseguridad)

Niveles de gravedad y objetivos de respuesta

Los Niveles de gravedad y objetivos de respuesta explican cómo se definen los niveles de gravedad y los objetivos de respuesta iniciales para los servicios que adquiere. Comience con las definiciones de gravedad y revise las tablas de objetivos de respuesta para los Servicios críticos y el Soporte unificado que le sean aplicables.

A. Explicación de los niveles de gravedad

Gravedad	Impacto empresarial	Situación típica
Gravedad 1	Inactividad crítica del sistema de empresa; negocio en riesgo.	Pérdida completa de una aplicación o solución críticas; atención inmediata necesaria.
Gravedad A	Degradación crítica del sistema empresarial.	Pérdida o degradación significativa de los servicios; atención urgente necesaria.
Gravedad B	Impacto empresarial moderado.	Pérdida o degradación moderada; el trabajo puede continuar razonablemente, aunque con dificultades.
Gravedad C	Impacto empresarial menor.	Funciona de manera sustancial, con pequeños impedimentos o sin ellos.

B. Objetivos de respuesta de Soporte unificado

Gravedad	Objetivo de respuesta inicial previsto	Notas
Gravedad 1	Componentes de Azure: 15 minutos o menos; todos los demás productos/servicios: 1 hora o menos (30 minutos o menos con Respuesta mejorada unificada (UER)).	Esfuerzo ininterrumpido; escalación según corresponda en función de la gravedad.
Gravedad A	1 hora o menos (30 minutos o menos con Respuesta mejorada unificada (UER)).	Esfuerzo ininterrumpido; escalación según corresponda en función de la gravedad.
Gravedad B	2 horas o menos.	Horario laboral por defecto; el Cliente puede solicitar un servicio ininterrumpido, siempre que esté disponible y sea aplicable.
Gravedad C	4 horas o menos.	Esfuerzo en horario laboral.

Notas importantes: Los objetivos de respuesta mostrados son los objetivos de respuesta iniciales. El tiempo de respuesta indicado para los componentes de Azure no cubre US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Communication Services, Administración de facturas y suscripciones, Azure Media Services, Azure Stack, Base de pruebas para M365, Microsoft Mesh y Universal Print. Cuando se aplica el esfuerzo ininterrumpido, se espera que el Cliente aporte recursos adecuados y una respuesta oportuna. El soporte en horario laboral se presta en horario local, a menos que se indique lo contrario.

C. Objetivos de respuesta de Servicios críticos (MCS)

Oferta	Niveles de gravedad	Objetivo de respuesta inicial previsto
MCS para la Plataforma de Azure/Plataforma de Azure Plus	Gravedad 1/Gravedad A	15 minutos o menos.

MCS para Eventos de Azure/Eventos de Azure Plus	Gravedad 1/Gravedad A	15 minutos o menos.
MCS para Microsoft Security Cloud	Gravedad 1/Gravedad A	15 minutos o menos.
MCS para Microsoft 365	Gravedad 1/Gravedad A	30 min o menos
Soporte crítico	Gravedad 1/Gravedad A	30 min o menos

Notas importantes: Los objetivos de respuesta mostrados son los objetivos de respuesta iniciales para el servicio contratado correspondiente. La cobertura, los productos incluidos, las exclusiones y cualquier restricción de idioma o de prestación se definen en la Orden de trabajo correspondiente. Cuando se aplica el esfuerzo ininterrumpido, se espera que el Cliente aporte recursos adecuados y una respuesta oportuna. Los servicios basados en eventos solo se aplican durante el periodo de cobertura del evento acordado. Solo para el Soporte crítico, Gravedad 1/Gravedad A cuentan con respaldo financiero, tal como se especifica en la Orden de trabajo aplicable.

Requisitos de prestación de servicios

Los Requisitos de prestación de servicios describen las condiciones clave de prestación y las responsabilidades del cliente en relación con Microsoft unificado. No modifica el Contrato. Si hay alguna incoherencia entre esta Descripción del servicio, el Contrato y la Orden de trabajo, prevalecerán el Contrato y la Orden de trabajo. El incumplimiento de los prerrequisitos aplicables puede retrasar, limitar o impedir la prestación del servicio. Los términos legales relativos a los Servicios profesionales básicos figuran en el Contrato o en los Términos del producto de Microsoft (Servicios profesionales), según corresponda, y los términos relativos a la protección de datos y la seguridad de los Datos de servicios profesionales se recogen en el Anexo sobre protección de datos de los productos y servicios de Microsoft ("DPA").

Responsabilidades del Cliente

Para ayudar a Microsoft a ofrecer Microsoft Unificado de forma efectiva, el Cliente es responsable de proporcionar los contactos, el acceso, la información y la cooperación razonable necesarios para la prestación. Si estos prerrequisitos no se cumplen, los servicios pueden verse retrasados, limitados o no prestados tal como se planificó.

- **Contactos.** Mantener el soporte actual y los contactos para la prestación del servicio (incluyendo un Administrador de servicios de soporte cuando sea necesario) y notificar de inmediato a Microsoft de cambios en dichos contactos.
- **Acceso e información.** Proporcionar el acceso puntual, los permisos y la información de diagnóstico razonablemente requerida para solucionar problemas o entregar servicios (incluyendo el acceso remoto si está autorizado por el Cliente).
- **Participación.** Participar en la solución de problemas y las actividades relacionadas con la prestación según lo razonablemente solicitado (por ejemplo, acordar el ámbito, aportar registros, reproducir los problemas, completar la entrada y asistir a las sesiones programadas).
- **Preparación del entorno.** Mantener las configuraciones admitidas y las suscripciones/los inquilinos y los roles administrativos necesarios para acceder a los servicios adquiridos y utilizarlos.

Condiciones de prestación (a menos que se indique lo contrario en la Orden de trabajo)

- **Método de prestación.** Los servicios se prestan de forma remota a menos que se especifique lo contrario en la Orden de trabajo.
- **Productos admitidos.** El soporte se aplica a los productos y servicios en línea de Microsoft comercializados y disponibles de forma general que el Cliente haya adquirido, de conformidad con el Contrato, la Orden de trabajo y los Términos del producto de Microsoft aplicables.
- **Oferta de versión preliminar y piloto.** Es posible que Microsoft ponga a disposición de los usuarios, de forma ocasional, versiones preliminares, beta u otras ofertas piloto. Su participación es opcional. La disponibilidad varía según la oferta y la ubicación, y no todas las ofertas estarán disponibles para todos los clientes. La participación en estas ofertas puede estar sujeta a términos adicionales.
- **Idioma.** Los servicios se prestan por lo general en inglés, a menos que se indique lo contrario; es posible que haya otros idiomas disponibles en función de la ubicación y la disponibilidad de recursos.
- **Acceso remoto y Datos de servicios profesionales.** A petición del Cliente y siempre que este lo autorice, Microsoft podrá utilizar métodos de conexión remota y acceder a información de diagnóstico para solucionar problemas o prestar los servicios acordados. Los términos relativos a la protección y la seguridad de los Datos de servicios profesionales se establecen en el DPA.

Programación, modificaciones y caducidad (controladas por la Orden de trabajo)

- **Programación.** La programación está sujeta a la disponibilidad de recursos de Microsoft y puede requerir un aviso previo para determinadas actividades (por ejemplo, talleres o prestación presencial, cuando corresponda).
- **Cambios y cancelaciones.** Una vez fijada la fecha de prestación, los cambios o las cancelaciones (incluidos los cambios en el ámbito, el servicio, la estrategia o la fecha de prestación acordados) están sujetos a la siguiente directiva: las solicitudes realizadas al menos 14 días naturales antes de la fecha prevista dan derecho a un reembolso íntegro; las solicitudes realizadas 6-13 días naturales antes de la fecha prevista conllevan un cargo no reembolsable del 50 % del coste del servicio, y las solicitudes realizadas 5 días naturales o menos antes de la fecha prevista implican el cobro total del servicio. Avise a Microsoft lo antes posible.
- **Uso durante el plazo.** Se prevé que los servicios se programen y se utilicen durante el plazo indicado en la Orden de trabajo. A menos que se especifique lo contrario, los servicios no usados se perderán al finalizar dicho plazo.

Dependencias de pedidos e intercambios

- **Requisito para Servicios base.** Es necesaria una Orden de trabajo activa de servicio base (que se conocía como Paquete base), como Soporte unificado, para adquirir y mantener servicios adicionales, a menos que se indique de

forma explícita lo contrario. Si su Orden de trabajo para servicios base como Soporte unificado caduca o se rescinde, todos los servicios adicionales también quedarán sujetos a rescisión, incluso si se han adquirido por separado, en la misma fecha y sin derecho a ningún reembolso *prorratedo*.

- **Intercambios de servicio.** Siempre que se permita, el Cliente podrá intercambiar un servicio solicitado por otro servicio apto de valor equivalente, sujeto a disponibilidad y al consentimiento de Microsoft, tal y como se describe en la Orden de trabajo.

Entregas de servicios y logística presencial

- **Código de muestra.** Todo código sugerido solo tiene propósitos ilustrativos. El Cliente es responsable de probar, validar, implementar y mantener de forma continua el producto en su entorno. Los derechos de uso y licencia del Código de muestra se rigen por el Contrato o por los Términos de producto de Microsoft (Servicios profesionales), según corresponda.
- **Entregas.** Algunos servicios incluyen entregas operativas (por ejemplo, recomendaciones, informes o grabaciones). La disponibilidad y el formato de las entregas se describe en la descripción del servicio aplicable o en la Orden de trabajo. Los derechos de uso y licencia de las Entregas de servicios se rigen por el Contrato o por los Términos de producto de Microsoft (Servicios profesionales), según corresponda.
- **Presencial.** Si se acuerda la prestación presencial por escrito, el Cliente podrá tener que asumir los gastos razonables de desplazamiento y otros gastos relacionados, salvo que dichos costes estén incluidos en la Orden de trabajo.

Avisos y comunicaciones

- **Comunicaciones del servicio.** Microsoft puede enviar comunicaciones relacionadas con el servicio (por ejemplo, avisos de seguridad, servicio y actualizaciones de productos) a las direcciones de correo electrónico de la empresa asociadas con la cuenta del Cliente.

Servicios de terceros

- **Terceros.** Si el Cliente solicita asistencia de varios proveedores, o en determinados casos en los que se utilicen tecnologías o servicios de Microsoft y de terceros, Microsoft podrá coordinarse con los terceros correspondientes para resolver el problema. Todos los terceros son responsables de sus productos y servicios y de cumplir sus propias obligaciones de soporte.

Términos específicos de GitHub

- **GitHub.** Cuando se incluyan o se adquieran servicios de soporte de GitHub, estos estarán prestados por GitHub, Inc. y quedarán sujetos a los términos aplicables de GitHub.

Apéndice A

Servicios críticos

Los Servicios críticos (MCS) son servicios opcionales para productos, cargas de trabajo y eventos en los que la disponibilidad, la resiliencia y la rápida recuperación resultan especialmente importantes para el negocio. Ofrecen una experiencia de soporte pensada para reducir el tiempo necesario para la mitigación, reforzar la preparación operativa y mejorar la continuidad durante situaciones de alto impacto. Para las ofertas aptas, MCS también incluye acceso acelerado y directo a ingeniería de Microsoft para ayudar a abordar problemas críticos con mayor rapidez, excluyendo Eventos de Azure/Eventos de Azure Plus, Soporte crítico, Respuesta ante incidentes de ciberseguridad e Inteligencia sobre amenazas. Su Orden de trabajo identifica la(s) oferta(s) específica(s) de MCS, el ámbito cubierto y los términos aplicables.

MCS para la Plataforma de Azure/Plataforma de Azure Plus. MCS para la Plataforma de Azure ofrece soporte ampliado para los entornos de producción de Azure cubiertos con el fin de ayudar a reducir el tiempo necesario para la mitigación de incidentes incluidos. El servicio incluye la gestión de incidentes priorizada, la escalación acelerada y la incorporación para ponerse de acuerdo sobre el entorno cubierto, las prioridades operativas y los escenarios críticos. Las suscripciones cubiertas, los servicios de Azure, cualquier capacidad adicional de Plataforma Plus y los prerrequisitos aplicables se definen en la Orden de trabajo. La prestación será remota a menos que se acuerde lo contrario por escrito y determinados servicios o prestaciones pueden estar sujetos a exclusiones o a condiciones específicas del servicio.

MCS para la Carga de trabajo de Azure/Carga de trabajo de Azure Plus/Companion. MCS para la Carga de trabajo de Azure, incluyendo la Carga de trabajo de Azure para SAP, ofrece soporte ampliado para una carga de trabajo o aplicación de Azure crítica definida que se encuentra en producción, con el objetivo de mantener y mejorar la disponibilidad, la resiliencia y el tiempo necesario para la mitigación de dicha carga de trabajo. El servicio combina la gestión de incidentes priorizada y la escalación acelerada a ingeniería de Microsoft con servicios preventivos diseñados para impulsar la confiabilidad general de la carga de trabajo incluida. La carga de trabajo cubierta, el entorno, cualquier capacidad adicional Plus o Companion y los prerrequisitos relacionados se definen en la Orden de trabajo. MCS para Cargas de trabajo de Azure Companion solo está disponible con el servicio correspondiente de Plataforma de Azure cuando sea necesario.

MCS para Eventos de Azure/Eventos de Azure Plus. MCS para Eventos de Azure admite eventos empresariales planificados de alto impacto que dependen de servicios de Azure y requieren una mayor preparación operativa durante un periodo de evento definido. El servicio incluye la incorporación para el escenario de evento cubierto, una revisión de la resiliencia previa al evento, soporte durante el periodo acordado para el evento y el seguimiento de los problemas pertinentes tras el evento. El escenario de evento cubierto, el periodo del evento, cualquier flexibilidad adicional de Eventos Plus y las condiciones aplicables se definen en la Orden de trabajo. Se espera que los clientes faciliten la información necesaria para la planificación, participen en las actividades de incorporación y avisen con suficiente antelación para la programación.

MCS para Microsoft Security Cloud. MCS para Microsoft Security Cloud presta soporte ampliado para todos los productos y servicios de seguridad de Microsoft incluidos en la cobertura, destinados a los inquilinos identificados en la Orden de trabajo y con un soporte adaptado al entorno, las prioridades y los objetivos empresariales del cliente. Combina la resolución priorizada y acelerada de problemas con una colaboración proactiva para mejorar la confiabilidad y fomentar la mejora continua. El servicio también incluye apoyo técnico, incorporación estructurada, adaptación a cada escenario y administración de soporte continuo para identificar riesgos, optimizar las configuraciones y fortalecer la posición de seguridad general de un cliente. Es posible que algunas capacidades estén sujetas a restricciones de prestación específicas de cada servicio, como la disponibilidad de idiomas o regiones.

MCS para Microsoft 365. MCS para Microsoft 365 (M365) ofrece soporte ampliado y colaboración de ingeniería de Microsoft para productos de M365 seleccionados dentro de inquilinos de producción definidos, según se identifica en su Orden de trabajo. El servicio está diseñado para maximizar el valor de sus soluciones de M365 y acelerar la mitigación de incidentes aptos que afectan a la producción. Incluye gestión de administración de incidentes priorizada, escalación acelerada e incorporación para adaptarse a su entorno, sus prioridades operativas y sus escenarios críticos. La cobertura, el ámbito y cualquier requisito específico del servicio se definen en la Orden de trabajo. A modo de aclaración, este servicio solo se aplica a los productos de M365 aptos y no se extiende a los productos y servicios de seguridad, cumplimiento normativo o administración de identidades (SCIM) de Microsoft.

MCS para GitHub. MCS para GitHub ofrece soporte ampliado para entornos y escenarios de GitHub cubiertos con el fin de ayudar a reducir el riesgo operativo de flujos de trabajo de GitHub críticos. El servicio incluye gestión priorizada para

incidentes aptos y puede incorporar una colaboración más exhaustiva, un recurso técnico designado, orientación proactiva del estado y el rendimiento o soporte para escenarios relacionados con la plataforma GitHub o con Copilot que cumplan los requisitos, en función de la oferta adquirida. El ámbito, los entornos o los escenarios cubiertos, los prerrequisitos aplicables y cualquier término específico de GitHub se definen en la Orden de trabajo.

Soporte crítico. El Soporte para Servicios críticos ofrece una experiencia de soporte elevada para una solución crítica definida identificada en su Orden de trabajo. El servicio puede incluir elementos de soporte preventivo y reactivo diseñados para mejorar la preparación, reducir el riesgo y apoyar la recuperación cuando ocurren incidentes de alto impacto. La solución cubierta, los productos, los servicios en línea, los límites de la solución y las condiciones específicas del servicio se definen en la Orden de trabajo. La prestación puede requerir la participación del Cliente en la incorporación, la planificación u otras actividades del servicio acordadas.

Respuesta ante incidentes de ciberseguridad. La Respuesta ante incidentes de ciberseguridad ofrece soporte especializado para ayudar a investigar, contener y solucionar incidentes de ciberseguridad, así como para recuperarse de ellos. El servicio puede incluir soporte en la investigación, orientación sobre las acciones de contención y recuperación, soporte para evaluar el ámbito y el impacto del incidente y actividades relacionadas de respuesta a incidentes basadas en la situación. El ámbito de la colaboración, los tiempos y las condiciones aplicables se definen en el momento del incidente y se rigen por la Orden de trabajo aplicable.

Inteligencia sobre amenazas. La Inteligencia sobre amenazas ofrece sesiones informativas, alertas y conocimientos a medida para ayudar a los clientes a entender los riesgos emergentes relevantes para su entorno, sector o zona geográfica. El servicio puede incluir sesiones informativas regulares, orientación práctica, alertas o intercambio de conocimientos y debates de seguimiento a través de los contactos de seguridad designados por Microsoft, en función de la oferta contratada. El ámbito específico, la cadencia y cualquier requisito relacionado con la participación del cliente se definen en la Orden de trabajo.