

Descrição do Serviço de Suporte Core da Microsoft

Visão Geral

A oferta de Suporte Core da Microsoft (“Suporte Core”) da Park Place Technologies (“PPT”) fornece assistência técnica em nível empresarial para o portfólio de tecnologias da Microsoft, incluindo ambientes locais, de nuvem e híbridos. O serviço é projetado para ajudar as equipes de TI a manter, otimizar e resolver problemas relacionados à sua infraestrutura Microsoft por meio de resolução reativa de incidentes e orientação proativa consultiva. O Suporte Core é entregue por engenheiros experientes e gerentes técnicos de contas, garantindo respostas oportunas e colaboração especializada. O Suporte Core cobre assistência baseada em incidentes e serviços de consultoria para infraestrutura empresarial – não abrange funções de suporte ao usuário final (help desk).

Engajamentos que exigem um escopo definido, plano de projeto ou entregáveis personalizados estão fora do modelo de Suporte Core, incluindo projetos proativos e serviços DSE (Engenheiro/Arquiteto de Suporte Designado), e serão entregues sob um contrato separado de Suporte a Serviços Profissionais (SOW) com a PPT. Entre em contato com seu representante de vendas.

Serviços de Suporte Core da Microsoft

- Cobertura Unificada: Um modelo de suporte para todas as tecnologias Microsoft, incluindo Azure, Microsoft 365, Exchange Server, SQL Server, Windows Server, Dynamics, entre outros.
- Suporte a incidentes baseado em tickets para necessidades de correções e resolução de problemas, com disponibilidade de serviço 24x7x365.
- Assistência Reativa e Levemente Proativa: Inclui resolução de incidentes, conselhos preventivos e orientações gerais. Engajamentos proativos que não exigem um escopo definido estão incluídos; projetos com escopo ou serviços proativos personalizados são tratados sob um contrato separado de Suporte a Serviços Profissionais com a PPT.
- Fluxo de Trabalho Baseado em Tickets: Todas as solicitações são gerenciadas por meio de um portal centralizado, proporcionando transparência e colaboração ao longo do ciclo de vida do suporte.
- Gerenciamento Técnico de Contas: Gerentes técnicos de contas dedicados facilitam o gerenciamento contínuo de relacionamento, escalonamento e orientação estratégica.
- Caminho de Escalonamento: Quando necessário e elegível, casos podem ser escalados para a Microsoft para resolução.

SLA e Entrega do Suporte Core da Microsoft

Os Serviços foram projetados em um único nível 7 x 24 – Isso é destinado a um ambiente de produção, proporcionando acesso às equipes de suporte da PPT 24 horas por dia.

A PPT fornecerá recursos de suporte adequados para entregar os Serviços que suportem o ambiente Microsoft do cliente em inglês. Especificamente, a equipe de engenharia remota da

PPT fornecerá suporte remoto geral (por exemplo, via telefone ou compartilhamento de tela) nos Sistemas Cobertos.

O Suporte da Microsoft incluirá o seguinte:

1. *Criação de ticket de incidente:* O processo começa com o Cliente criando um ticket no Central Park, o portal do cliente da PPT. O ponto de contato do Cliente receberá uma resposta inicial, representando o reconhecimento do ticket.
2. *Orientação sobre Incidentes:* A equipe ou integrante de suporte da PPT entrará em contato com o ponto de contato do Cliente listado no ticket para compreender o objetivo atual e o resultado desejado. A equipe ou integrante de suporte da PPT aconselhará o Cliente sobre os passos para a resolução. Caso seja necessário o envolvimento direto da Microsoft para resolver o problema, a PPT facilitará esse engajamento.
3. *Encerramento do Incidente:* Assim que o suporte for prestado ao Cliente e o mesmo confirmar que a solicitação foi atendida, o ticket é marcado como concluído e encerrado.
4. *Escalonamento:* Tickets de Severidade Um a Quatro são trabalhados por um Engenheiro de Suporte Premier da Park Place. Caso se trate de um problema de software (bug) ou locatário (tenant), a Park Place esciona para o Elite Partner, que por sua vez esciona para a Microsoft, se necessário. Todos os outros tickets não resolvidos são escalonados através de níveis de senioridade na Park Place. Se ainda assim não forem resolvidos, tickets de Severidade Um (1) e Dois (2) são escalonados para o Elite Partner da Park Place, que esciona para a Microsoft se necessário, enquanto tickets de Severidade Três (3) e Quatro (4) são escalonados pela Park Place seguindo os caminhos e procedimentos de escalonamento apropriados.

Todas as atividades são transparentes para o Cliente, que terá visibilidade dos tickets de incidente, quaisquer notas de tickets de serviço e progresso por meio do portal Central Park. Credenciais para acesso ao Central Park serão fornecidas durante o processo de integração do contrato.

O Cliente é responsável por garantir que o pessoal apropriado do Cliente esteja disponível para trabalhar com a equipe de Suporte Técnico da PPT, já que as atividades são de natureza colaborativa. O pessoal do Cliente deve ser capaz de se comunicar em inglês, e os serviços serão entregues em inglês. Os serviços estão condicionados a essa colaboração do Cliente, e as atividades de remediação serão fornecidas exclusivamente por meio de compartilhamento de tela, instruções verbais ou instruções por escrito. O compromisso de serviço da PPT consiste no suporte consultivo aqui fornecido e pode não entregar nenhum resultado ou entregável específico. Nenhuma garantia pode ser criada ou ampliada por representantes de vendas ou materiais de vendas escritos.

A seguir estão definidos os compromissos de tempo de resposta da PPT neste serviço para os incidentes e suas severidades:

BAIXA	NORMAL	ALTA	URGENTE
--------------	---------------	-------------	----------------

SEVERIDADE	Severidade 4	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
TEMPO DE RESPOSTA DO SLA	24 x 7 x 12 horas	24 x 7 x 8 horas	24 x 7 x 4 horas	24 x 7 x 30 minutos*
DESCRIÇÃO	Dúvidas consultivas ou problemas que não afetam a funcionalidade ou a continuidade do negócio.	Problema menor ou inconveniente; as funções empresariais permanecem amplamente inalteradas.	Perda parcial ou degradação de serviços; funções empresariais principais permanecem operacionais com uma solução alternativa.	Perda significativa ou degradação de serviços, em que funções críticas de negócios não estão funcionando; requer atenção imediata e engajamento contínuo até a resolução.

* Resposta técnica dentro de 60 minutos

Tempos de Resposta do SLA: Este é o número de horas dentro do qual a PPT responderá ao ticket de incidente. Por exemplo, “4” em “24 x 7 x 4” significa uma resposta em 4 horas. O tempo de resposta começa quando (a) a chamada inicial para o serviço foi recebida e confirmada pelo Centro de Suporte de Soluções da PPT e (b) a PPT concluiu a análise inicial e confirmou que a solicitação está relacionada a Sistemas Cobertos incluídos no Cronograma do Pedido. O Cliente pode optar por um tempo de resposta fora (mais lento do que) o tempo de resposta contratado, com base em suas necessidades de negócios.

Modificações de Preço

Se o uso dos Serviços de Suporte Core pelo cliente se tornar excessivo ou anormal com base na experiência do cliente e da PPT, e aumentar significativamente os custos do serviço, a PPT poderá implementar um aumento razoável na taxa de serviço, que será comunicado ao cliente por escrito. A falta de pagamento desse aumento na taxa nos termos originais de pagamento resultará no direito da PPT de encerrar os Serviços de Suporte Core mediante notificação por escrito.

Escalonamento para o Elite Partner

Se o incidente do cliente exigir escalonamento para o Elite Partner, o escalonamento será direcionado a um parceiro da Microsoft e estará disponível para complementar as capacidades de suporte da PPT conforme descrito neste documento.

O escalonamento para o Elite Partner da PPT exige a execução, pelo cliente, do Acordo de Usuário Final do Elite Partner. Esse Acordo de Usuário Final estabelece um relacionamento parceiro/cliente que permite que o Elite Partner trabalhe diretamente com a Microsoft em seu nome. Não há custos adicionais ao cliente associados ao suporte do Elite Partner.

Um Acordo de Usuário Final executável do Elite Partner será fornecido a você pelo seu Representante de Vendas. A PPT recomenda que você execute e entregue à PPT o Acordo de Usuário Final do Elite Partner juntamente com a execução da cotação da PPT e o envio de sua ordem de compra.

Um Acordo de Usuário Final do Elite Partner executado é uma condição para o escalonamento ao Elite Partner. Caso isso não seja feito, os serviços de Suporte Core não incluirão esse escalonamento.

Notas Adicionais:

- Qualquer serviço ou engajamento que exija um escopo definido, como serviços proativos personalizados, serviços DSE (engenheiro/arquiteto de suporte designado), workshops ou entregáveis baseados em projetos, será tratado sob um contrato separado de Suporte a Serviços Profissionais (SOW) e não sob os serviços de Suporte Core da Microsoft descritos nesta Descrição do Serviço. Entre em contato com seu representante de vendas.
- O suporte descrito nesta Descrição do Serviço é estritamente para infraestrutura empresarial e equipes de TI; não inclui funções de suporte ao usuário final (help desk) ou suporte a desktops.
- Todos os serviços de Suporte Core são fornecidos remotamente, a menos que acordado de outra forma por escrito; a entrega no local pode implicar taxas adicionais e está sujeita à disponibilidade de recursos.
- Todos os serviços de Suporte Core são entregues em inglês.
- Hardware Microsoft, como laptops, desktops, dispositivos Surface e periféricos, está explicitamente excluído deste escopo dos serviços de Suporte Core.
- Um Acordo de Usuário Final do Elite Partner executado é uma condição para o escalonamento ao Elite Partner. Caso isso não seja feito, os serviços de Suporte Core não incluirão esse escalonamento.